# ÑAPA

Weekendbijlage
van dagblad Amigoe

zaterdag 6 december 2014

# Kinder- en Jeugdtelefoon voor kleine en grote problemen

Pagina 10 & 11

# Inhoud


Voorpagina 1

Inhoud 2

Uitgelicht 3

Gezondheid 4 & 5

Bescherming burger 6

Eten & drinken 7

Literatuur 8 & 9

Kinder- en Jeugdtelefoon 10 & 11

Geschiedeins Joods Curaçao 12 & 13

Ombudsman 14 & 15

Business 16 t/m 18

Puzzels 19

Beroep onder de loep 20


# Foto van de week.

**Regen zorgt op de eilanden voor bijzondere taferelen. Na een forse regenbui ziet men dan ook deze plant langs de kant van de wegen opbloeien. De struik wordt op Bonaire lòki lòki, liki lòki of lòki liki genoemd. Deze mooie foto werd ingezonden door Denise de Jongh-Rekwest.**

**Heeft u een mooie foto? Stuur hem dan naar napa@amigoe.com**


## Colofon

BLADMANAGER Linda van Eekeres
email: napa@amigoe.com
telefoon: 7672000

EINDREDACTEUR Hans Vaders

VORMGEVING Wendela Ataliede
Linda van Eekeres
Oscar Vanegas

Voorpaginafoto: Ken Wong

**Aan deze Ñapa werkten mee:**

Marja Berk
Monique Casimiri
Brede Kristensen
Judice Ledeboer
Wouter Mol
Milangela Plate
Jan de Ruijter
Victorine Stille
May Voges
Miriam de Windt
Ken Wong


# Thuis.

## Angry bird

**Monique Casimiri**

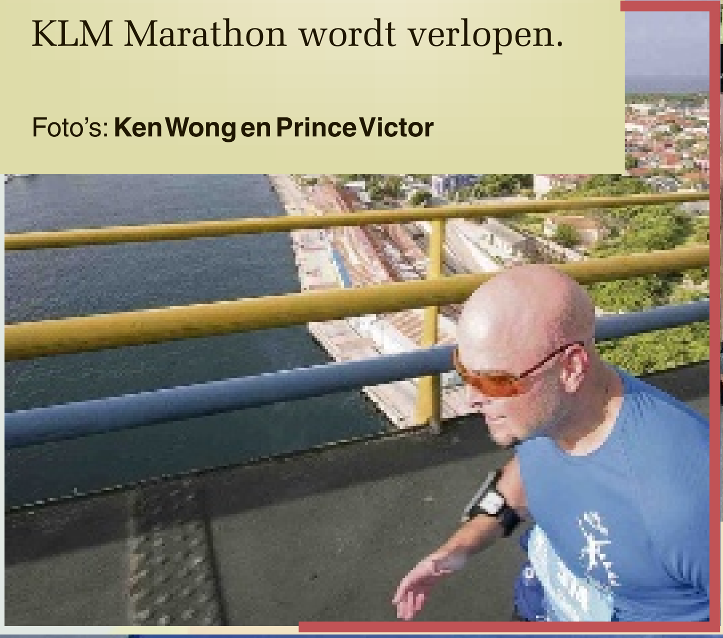
Voordat angry birds hip werd hadden wij al een angry bird in huis. Een groene papegaai, die, hoe kan het ook anders, Lorre heette.
Lorre was oorspronkelijk van mijn opa. Mijn Curaçaose opa Casimiri. Die wilde in Nederland een tropische vriend in huis en dat werd Lorre. Bij zijn overlijden bleef Lorre een beetje over bij de erfenis. Een tante nam hem liefdevol op in haar huis. Lorre hoorde bij de familie en moest in de familie blijven. Als erfstuk van opa. Maar Lorre was niet zo lief. Sterker nog, Lorre was eigenlijk een kreng van een beest. Hij beet als je niet uitkeek, maar hij kon vooral heel hard krijsen. En altijd op die momenten dat het niet uitkwam.
Boven alles en iedereen uit vond Lorre dat hij zijn stem mocht verheffen. Geen gezellige klets wat sommige papegaaien nog wel kunnen, nee hij had zich gespecialiseerd in heel hard krijsen. Het enige dat hielp was een doek over de kooi doen. Zo geconditioneerd was hij dan weer wel. De doek erover, slapen. Dan was hij stil.
Mijn tante heeft het een tijd volgehouden, maar op zekere dag was de maat vol. Onder het mom van 'de erfenis moet je eerlijk verdelen', mocht Lorre nu wel een tijdje bij een andere broer of zus wonen. Als kind ben ik niet bij de besluitvorming betrokken geweest, maar Lorre kwam bij ons wonen. En ik vond het geweldig leuk. Nog een beest erbij. Bij de kat, de hond, de konijnen en onze landschildpad kon ook wel een papegaai wonen. Met kooi en al werd hij van Nijmegen naar het oosten van het land gereden waar hij een mooi plekje bij het raam kreeg. Een mooie plek, dan kon hij ook een beetje naar buiten kijken. Opa keek ook altijd graag naar buiten. Vooral naar mooie zonsondergangen. Dat deed hem altijd aan Curaçao denken.
Het wennen aan zijn nieuwe leefomgeving heeft niet zo lang geduurd bij Lorre. Hij liet zich al gauw van zijn beste kant zien. Hij gilde er lustig op los. Het liefste als mijn vader even een dutje op de bank wilde gaan doen. Menig schoen is in die periode richting kooi gegooid. Meestal raak, soms ook faliekant mis. Lorre was er niet van onder de indruk. Die gilde nog harder. Televisie kijken, stofzuigen, kletsen, het maakte allemaal niet uit. Lorre liet zich horen.
En toen kwam dat onvermijdelijke moment. Ook wij waren door ons erfenisgeduld heen. Inmiddels had de reputatie van Lorre de ronde gedaan binnen de familie en ieder ander deed afstand van zijn erfenisrechten. Opa kon er toch niets meer van zeggen. Wij stonden ondertussen op het punt om te remigreren naar Curaçao en het besluit over Lorre was genomen. Hij ging niet mee.
Uiteindelijk is Lorre gaan wonen bij een opvanghuis voor papegaaien. Met pijn in ons hart, maar met jubelende oren was deze afspraak gemaakt. En het wonder geschiedde. Hij zag zijn nieuwe leefruimte aan, keek eens goed rond, koos een papegaaienvrouwtje, ging naast haar zitten, en volgens de verzorgers die we nog een paar keer spraken daarna is hij niet meer van haar zijde geweken en heeft hij alleen nog gekird.

# Uitgelicht.

## Marathon

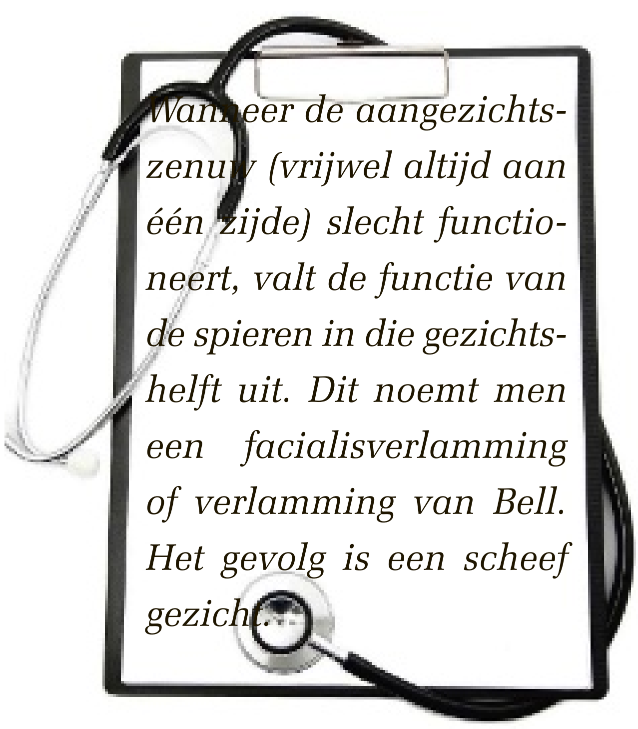
De eerste KLM Curaçao Marathon afgelopen zondag was een succes. Meer dan 1100 deelnemers renden of liepen afstanden van 5 tot 42 kilometer. De organisatie heeft al aangekondigd dat volgend jaar 29 november de tweede Curaçao KLM Marathon wordt verlopen.

Foto's: **Ken Wong en Prince Victor**



# Medisch.

## Vragen over... aangezichtsverlamming




De mondhoek hangt lager, de plooi tussen neus en mondhoek verdwijnt en het oog is wijder dan aan de gezonde zijde. Het is onmogelijk het oog te sluiten (dit is het verschil met een 'beroerte') en bij pogingen daartoe ziet men het oogwit verschijnen. Dit wordt veroorzaakt door het omhoog draaien van de oogbol. Een gewoon verschijnsel dat normaal niet wordt gezien, omdat het ooglid er overheen schuift. De wang is slap en doordat de mond deels omlaag hangt, is praten en slikken moeilijk. Soms loopt speeksel uit de mond. Een verlamming kan volledig of onvolledig zijn. Bij een onvolledige verlamming zijn de aangezichtsspieren in beperkte mate beweeglijk. Een onvolledige verlamming kan zich binnen enkele dagen toch nog ontwikkelen tot een volledige verlamming.

De ziektegeschiedenis en het KNO-onderzoek kunnen mogelijk uitwijzen om welke oorzaak het gaat. Eventueel kan een gehoortest worden afgenomen, gevolgd door eventueel laboratoriumonderzoek en een scan (CT of MRI). Oorzaken van een facialisverlamming kunnen onder meer zijn:

• Oorontsteking.
• Schedelletsel of letsel na operatie, bijvoorbeeld aan het oor of aan de speekselklier.
• Het gordelroosvirus (herpes zoster oticus). Hierbij zijn blaasjes, zoals bij waterpokken, zichtbaar in oorschelp en omgeving. De verlamming is vaak pijnlijk en gaat soms gepaard met gehoorverlies en evenwichtsstoornissen.
• Een tumor die op de zenuw drukt. Hierbij treedt de verlamming dikwijls zeer geleidelijk op.
• De zogenaamde tekenbeetziekte (ziekte van Lyme).
• Onbekend.

### De verlamming van Bell

In circa 50 procent van de gevallen spreken we van de verlamming van Bell. De verlamming van Bell, genoemd naar de Engelse chirurg sir Charles Bell (1774-1842), kan in het algemeen als een milde aandoening worden gezien. De verlamming wordt zeer waarschijnlijk veroorzaakt door het herpes simplex virus, type 1. Dit virus, dat ook de bekende 'koortslip' doet ontstaan, zou een sluimerend bestaan leiden in zenuwweefsel en weer actief worden na blootstelling aan tocht, een groot temperatuursverschil en heftige emotie. Hierdoor ontstaat een ontsteking van de nervus facialis. Deze zwelt op en wordt waarschijnlijk in het benige (oor)kanaal afgeklemd.

### Prognose

De verlamming van Bell geneest vaak zonder behandeling binnen 6 tot 8 weken spontaan en volledig. De leeftijd speelt hierbij echter een grote rol: in de leeftijd tot 30 jaar in 85 à 90 procent van de gevallen, van 30 tot 45 in 76 procent, van 45 tot 60 jaar in 61 procent en daarboven slechts in 37 procent van de gevallen. Een onvolledige verlamming geneest meestal vanzelf zonder problemen. Duurt de genezing langer dan zal volledig herstel waarschijnlijk niet optreden. Hierop is de kans ook groter als bij een volledige verlamming door zenuwverval de nervus facialis beschadigd wordt. De mate van zenuwverval kan bepaald worden met behulp van een elektrische zenuwtest; hierbij wordt de zenuw via de huid elektrisch geprikkeld.

### Restverschijnselen

Na een aangezichtsverlamming met zenuwverval kunnen hinderlijke verschijnselen blijven bestaan. Door een verminderde spierkracht kunnen oog en mond onvolledig worden gesloten. De aangedane zijde kan abnormaal meebewegen bij spreken, eten en fluiten. Verder kan de aangedane zijde strak aanvoelen en het oog tijdens het eten tranen. Het herstel zal een jaar na het begin van de verlamming niet verder doorzetten. Na verloop van jaren kan de verlamming minder zichtbaar worden, omdat de huid ouder wordt en uitzakt. Het eindresultaat is vaak acceptabel.

### Rust

Bij de verlamming van Bell zal het spontaan herstel worden afgewacht zolang de functie niet of helemaal uitvalt. Gedurende een paar weken moet rust in acht worden genomen om het natuurlijke genezingsproces zoveel mogelijk te bevorderen.

Een vrouw met de verlamming van Bell.

### Oogproblemen

Ter voorkoming van oogproblemen wordt geadviseerd tijdens de nachtelijke uren het aangedane oog te behandelen met oogzalf of af te plakken met een horlogeglasverband. Dit voorkomt uitdroging. Zonodig kunnen overdag beschermende oogdruppels worden gebruikt.

### Medicijnen

Bij ernstige verlammingen kan worden voorgesteld een kuur te starten met prednison, eventueel in combinatie met een anti-herpesvirusmiddel, liefst binnen één week. Prednison, dat ook door het lichaam in de bijnierschors wordt geproduceerd, heeft het vermogen de gevolgen van een ontsteking terug te dringen.

### Aanvullend onderzoek

Indien na drie maanden geen herstel optreedt moet de diagnose 'verlamming van Bell' herzien worden. Aanvullend onderzoek (onder meer scans) is dan noodzakelijk.

### Mimetherapie

Bij onvolledig herstel door beschadiging van de zenuw kunnen de hinderlijke restverschijnselen (asymmetrie in het gezicht, verminderde functie en abnormaal meebewegen) zoveel mogelijk onderdrukt worden door specifieke oefentherapie. Deze behandeling beoogt een betere controle te verkrijgen over de gestoorde gelaatsexpressie. Door oefenen wordt een bewust verband gelegd tussen lichaamstaal, emoties en gelaatsuitdrukking. De oefeningen zijn gericht op ontspanning, beheersing van de ademhaling en het leren bewegen van de mimische spieren van de gezonde en aangedane zijde samen. Psychosociale begeleiding is bij een aantal patiënten noodzakelijk. Plastische chirurgie alleen bij bedreiging van het oog (dit gebeurt zelden).

### Overige behandelingen

Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat operatief openboren van het zenuwkanaal, om de druk op de zenuw weg te nemen, geen effect heeft. Elektrotherapie is niet zinvol en kan waarschijnlijk het strakke gevoel in de spieren (contractuur) doen toenemen. In andere gevallen dan de verlamming van Bell zal behandeling van de oorzaak van de verlamming noodzakelijk zijn: een oorontsteking, een tumor, antivirale medicijnen.

Dr. W.W. Mol is huisarts te Curaçao

# Mens & Psyche.

## Oppositioneel Opstandige Gedragsstoornis (ODD)

*Oppositional Defiant Disorder (ODD) ofwel oppositioneel opstandige gedragsstoornis, is een gedragsstoornis die wordt gekenmerkt door onder meer agressiviteit en de neiging om anderen opzettelijk lastig te vallen en te irriteren.*

Tekst: **Milangela Plate**

Soms kan het moeilijk zijn om te onderscheiden of een kind alleen maar een sterke wil heeft, erg emotioneel van aard is of dat er sprake is van dusdanig afwijkend gedrag dat er gesproken kan worden van een oppositioneel opstandige gedragsstoornis.

In sommige ontwikkelingsfasen zoals peuter-/kleutertijd en pubertijd, is het immers niet vreemd dat een kind dat zoekende is naar zijn onafhankelijkheid op bepaalde momenten opstandig is of een grote mond opzet. Dit hoeft niet te betekenen dat het kind lijdt aan ODD. Bij een kind met ODD is het tegendraadse en opstandige gedrag constant en gedurende een langere tijd aanwezig (dus niet gebonden aan een levensfase of omstandigheden).
Signalen van ODD beginnen over het algemeen vóór het 8e levensjaar. Soms ontwikkelt ODD zich later, maar vrijwel altijd vóór de pubertijd. Wanneer de symptomen van ODD eenmaal aanwezig zijn, worden deze langzaam maar zeker steeds duidelijker voor de omgeving om vervolgens in de daaropvolgende maanden en/of jaren te verergeren.
Kinderen met ODD zijn bijzonder moeilijk in de opvoeding. Deze kinderen zijn ongehoorzaam; doen niet wat hen gevraagd wordt, houden zich vaak bewust niet aan de regels en gaan steevast in discussie met volwassenen. Verder zijn kinderen met ODD opvallend vijandig/hatelijk en wraakzuchtig. Opmerkelijk is ook dat zij geneigd zijn anderen de schuld te geven van hun fouten of wangedrag. Kinderen met ODD klieren anderen graag, dat wil zeggen dat zij nogal eens iets vervelends doen, alleen maar om iemand dwars te zitten, te ergeren of terug te pakken. Zelf zijn deze kinderen gauw gefrustreerd, boos en driftig. Kortom, kinderen met ODD hebben vaak problemen in de sociale omgang, vooral met volwassenen maar ook met leeftijdgenoten. Alhoewel een kind met ODD agressief kan reageren is feitelijk gewelddadig gedrag niet aan de orde.
Zoals bij alle psychologische en psychiatrische beelden, spreken we pas van een 'stoornis' wanneer de symptomen ernstige problemen veroorzaken (in het sociale, schoolse of beroepsmatige functioneren). Om van ODD te kunnen spreken, moeten de symptomen bovendien minstens zes maanden aanhouden en geen andere oorzaak hebben zoals een passende ontwikkelingsfase van het kind, een psychotische stoornis of depressie.

### Oorzaken

ODD is een aangeboren stoornis, maar kan verergeren door omgevingsfactoren. Er lijken aanwijzingen te zijn dat kinderen met ODD een langzamere hartslag hebben. Erfelijkheid (een broer, zus of ouder met ODD) of een lichte hersenbeschadiging (bij de geboorte) zijn andere factoren waar sprake van kan zijn bij kinderen met ODD.
Omgevingsfactoren die van invloed kunnen zijn op het beloop van de stoornis zijn stress in het gezin (bijvoorbeeld door huwelijksproblemen of herhaaldelijke plotselinge verhuizingen), een lage socio-economische status, verwaarlozing, alcohol- of drugproblemen van de ouder(s), antisociaal gedrag bij de ouder(s), alsook een inconsistente opvoeding en weinig toezicht.

### Co-morbiditeit

ODD komt bij ongeveer 3,2 procent van de kinderen voor, wat erop neerkomt dat er op elke 100 leerlingen van een basisschool 3 zijn met ODD. Niet zelden gaat de aandoening samen met andere stoornissen, waardoor de diagnose niet eenvoudig te stellen is. Zo wordt er bij 30 tot 40 procent van de kinderen met ODD ook ADHD gediagnosticeerd en ook andere stoornissen, zoals autisme, lees- of taalproblemen, depressiviteit of angsten gaan frequent hand in hand met ODD. Verder komt ODD drie keer zo vaak voor bij jongens dan bij meisjes.
Zoals gezegd zijn de symptomen bij ODD langere tijd aanwezig en al van heel jongs af aan. Bij later optredende en meer plotselinge veranderingen in gedrag (irritatie, agressie) zou er wellicht sprake kunnen zijn van middelenmisbruik (bijvoorbeeld alcohol/drugs) of een zich ontwikkelende verslavingsproblematiek.

### Behandeling

Een vroege herkenning en behandeling van ODD is belangrijk. In de eerste plaats omdat de gevolgen van ODD heel ernstig kunnen zijn, reikend van een slechte band met ouders en andere familieleden, uithuisplaatsing tot het in aanraking komen met justitie.
Niet alleen het kind heeft ODD, het hele gezin lijdt er onder. Een kind dat andere kinderen pest, driftbuien heeft, liegt en andere kinderen pijn doet, wordt immers vaak niet aardig gevonden. Dit kan grote sociale gevolgen hebben voor zowel het kind als voor de ouders.
Behandeling heeft bij ODD als belangrijke functie de ouders te informeren over de stoornis. Behandeling of begeleiding is er voor zowel de ouders als het kind en kan verschillende vormen aannemen, waaronder cursussen, gezinsgesprekken en opvoedingsadviezen, gericht op onder meer duidelijke communicatie, het bieden van structuur, manieren van belonen, negeren en straffen, regels stellen, omgaan met driftbuien en dagelijkse probleemsituaties. Soms zal ook medicatie overwogen kunnen worden.
Behandeling zal uiteindelijk bijdragen tot vermindering dan wel het hanteerbaar maken van de gedragsproblemen, herstel van de relatie tussen het kind en diens ouders en het opbouwen van een positieve relatie met belangrijke anderen zoals docenten, andere opvoeders en medescholieren.
Een kind met ODD dat tijdig en juist behandeld wordt, kan op volwassen leeftijd prima functioneren. Er is dan misschien nog wel sprake van problemen, maar niet in die mate om het een naam te geven.
Een kind met ODD dat niet tijdig herkend wordt, niet behandeld wordt, of waar de omgevingsfactoren erg tegenwerken, kan een 'Conduct Disorder' (CD) ontwikkelen. CD wordt gezien als een verergerde vorm van ODD en kan worden beschreven als een zich herhalend en aanhoudend gedragspatroon, waarbij de grondrechten van anderen worden geschonden en bij de leeftijd horende sociale normen en regels worden overtreden. Het komt erop neer dat een kind met CD anderen met opzet pijn doet, mishandeld, dingen vernield en met justitie in aanraking kan komen.

### Hulp zoeken

Indien u zich zorgen maakt over het gedrag van uw kind of twijfelt aan uw eigen mogelijkheden om te kunnen omgaan met het moeilijke gedrag van uw kind, doet u er wellicht goed aan om uw huisarts, een kinder- en jeugdpsycholoog, kinderpsychiater of een gedragsdeskundige te raadplegen. Uw huisarts kan vaak wel adviseren waar u het beste terecht kunt voor verder onderzoek, behandeling of begeleiding.

**Milangela Plate is gerontoloog/psycholoog.**
**Psychologisch Adviesbureau Take Care B.V.**
**Email: milangela.plate@takecare.cw**

## ‘Voor suppressie heb je een paar mensen

# Bescherming burger

*De overheid heeft een aantal actieprogramma’s ingezet om criminelen te ontmoedigen om overvallen te plegen, maar er wordt ook iets van de burger gevraagd. Meer alertheid, anoniem ‘klikken’, meer preventie in en om het eigen huis, op het werk en voorzichtigheid op straat door instrumenten mee te nemen die gebruikt kunnen worden bij een overval waardoor de overvallers worden afgeschrikt.*

Tekst: **Judice Ledeboer**

Op het onlangs gehouden seminar ‘Prevent now’ dat door verzekeraar Ennia werd georganiseerd sprak Wynsen Faber, managing director van Faber Organisatievernieuwing BV uit Nederland. De titel van zijn betoog was ‘Prevent the birth of crime’.

Faber is op Curaçao werkzaam in opdracht van het Openbaar Ministerie om een criminaliteitsanalyse te maken. Uit deze analyse haalde hij enkele gegevens die hij aan de aanwezigen bij het seminar toonde. Eén beeld was bijzonder interessant. Faber noemde het ‘Atrako’s à la flamingo’. Het plaatje toonde de plattegrond van het eiland waarop iedere atrako die in 2013 gepleegd was met een rode flamingo werd aangegeven. De plekken waar de atrako-plegers wonen werden met een gele stip aangegeven. Heel duidelijk was toen te zien dat er in het gebied waar de meeste atrakoplegers woonden geen atrako’s hadden plaatsgevonden, waarop Faber zei: “Dat is dus de veiligste wijk van Curaçao: Buena Vista.”

# nodig, voor preventie alle 150.000'
# tegen criminaliteit

Hij verwees ook naar de acties die de overheid in het leven heeft geroepen om de criminaliteit op Curaçao tegen te gaan met acties die gericht zijn op suppressie, interventie en preventie.
Faber zei hierover: "Voor suppressie heb je een paar mensen nodig, maar voor preventie heb je 150.000 mensen nodig. En aan alle titels van mensen heb je niets. Het gaat erom hoe we het met zijn allen voor elkaar krijgen om de criminaliteit te bestrijden."
Hij verwees naar de titel van zijn lezing 'Prevent the birth of crime' en liet via een presentatie een strip zien van het voorbehoedsmiddel de pil en een mannetje dat totaal was ingepakt in een condoom.
"Het gaat bij preventie op het gebied van veiligheid van de burger niet om het even slikken van een pil en dan heb je het voor elkaar. En ook dat condoom biedt niet voldoende veiligheid. Ik heb het over sociale veiligheid en onveiligheid. Die dreiging en het gevaar gaan uit van mensen. Het komt eigenlijk op het volgende neer: Blijf van elkaar en van elkaars spullen af!"

**"Wijk waar meeste atrako-plegers wonen veiligst"**

### Resultaat van verleden
Vervolgens legde Faber uit dat de samenleving van nu het 'synergetische resultaat' is van alles dat er in het verleden heeft plaatsgevonden. "Curaçao is niet in één dag ontstaan. Zoals het land nu is is het een uitkomst van ontwikkelingen van honderden jaren met op elkaar werkende invloeden. Het is het 'nu'-resultaat van de geschiedenis." Volgens hem is het hoge aantal atrako's ook daar het resultaat van.
En dat probleem los je niet 'even' op. "Overvallen zijn niet in één dag ontstaan. Het is het gevolg van processen van járen."
Hij legt ook uit dat het niet mogelijk is om alle atrako's die er zijn op dezelfde manier aan te pakken en te behandelen. Het samenlevingsgedrag is meer dan de afzonderlijke bouwstenen. "We moeten dan ook naar het geheel van Curaçao kijken en niet één maatregel nemen om iets aan te pakken, maar misschien wel tien of twintig of vijftig maatregelen."
Hij vindt het een verontrustend idee dat er in de komende jaren veel atrako-plegers vrijkomen (rond de 150 à 200 per jaar) omdat hun straf erop zit. "En ik heb nieuws voor u. Ze zijn er niet beter op geworden." Wat dit betekent kon iedereen zelf wel invullen. Het publiek bleef muisstil.

### Overvaller afschrikken
Om het thema van zijn lezing te vervolgen vertelde Faber over allerlei manieren waarop en waarmee de burger zich preventief kan beschermen of wat hij moet doen indien er een overval plaatsvindt om de overvaller af te schrikken. "Laat de criminaliteit niet geboren worden."

Er zijn allerlei producten op de markt die gemakkelijk mee te nemen zijn om overvallers af te schrikken. Zie in het kader de omschrijving van een paar producten. Ook het instellen van het IMEI-block op de telefoon helpt om de telefoon onbruikbaar te maken bij diefstal of het downloaden op de telefoon van een SOS-safety app die bij heftig schudden van de telefoon in werking treedt en alarm slaat is een preventief middel.
Uit een onderzoek dat Faber deed inzake overvallen op kleine toko's op het eiland kwam naar voren dat toko's die tralies hebben niet worden overvallen en toko's zonder tralies wel. "Tralies schrikken af. Het is een preventiemiddel en dat werkt", aldus Faber.
Al met al vindt Faber dat er op Curaçao weinig aan preventie gedaan wordt. Volgens hem vinden de meeste atrako's plaats als mensen van en naar de bushalte lopen. "Tassen, telefoons, computers en tablets zijn gewilde attributen voor overvallers, dus laat niet zien dat u deze attributen bij u draagt."
Faber vindt ook dat het oplossen van atrako's slimmer moet worden aangepakt. Hij wordt moe van alle reorganisaties die er bij het politiekorps plaatsvinden. "Dat schuiven met mensen de hele tijd geeft onrust. Mensen zijn bang hun banen te verliezen en focussen niet meer op hun werk. Het doet er niet toe hoe een organisatie georganiseerd is. Het gaat om het delict dat opgelost dient te worden."
Om het de criminelen moeilijker te maken moet er meer sociale controle zijn. Faber mist de solidariteit bij de mensen. "De mensen zijn te weinig bereid om te praten wat ze weten van een ander. We hebben meer mensen met durf nodig in plaats van represailles tegen de daders." Volgens een onderzoek dat het CBS Curaçao heeft gedaan is de angst onder de bevolking toegenomen.

**"Tralies schrikken af. Het is een preventiemiddel en dat werkt"**

### Niets te verliezen
Faber stelt zich zelf de vraag hoe je het ontstaan van criminaliteit voorkomt. Hij antwoordt daarop: "Criminelen hebben niets te verliezen. Het is een ingewikkelde discussie waar we nu moeten beginnen. Het effect van wat we doen is er pas over een aantal jaren. Ik ben er niet gerust op dat er snel effect zal zijn. Ik weet het niet. Er is gewoon een groot probleem."

Faber richtte zich tot de aanwezigen en vroeg wie een bijdrage wil leveren om mee te helpen. Door bijvoorbeeld voorlichting te geven over preventie inzake de criminaliteitsbestrijding of door in minibusjes mee te rijden om de mensen in de busjes te vertellen hoe veel gevaar ze lopen van en naar de bushalte. De aanwezigen in de zaal reageren niet. Ook zij weten het niet meer. "De mensen zijn er moe van", zegt Faber.
"We moeten ook niet alleen naar het OM kijken die het maar moet oplossen. (On)veiligheid is een synergetisch resultaat van onbewuste samen-én tegenwerking. Punda zag er in 2002 heel anders uit dan nu en dat hebben we sámen voor elkaar gekregen. We hebben dus alle 150.000 mensen van het eiland nodig om de criminaliteit te bestrijden. Met samenwerken krijg je meer resultaat."

## Producten ter bescherming

### DNA-douche
Dit middel schrikt af. DNA-spray is een onschadelijke, kleurloze vloeistof waarin synthetisch DNA (SDNA) is verwerkt. Dit wordt ingezet als overvalpreventie, waarbij personen door middel van een 'DNA-douche' al of niet merkbaar besproeid worden en zo op het eerste zicht onzichtbaar gemarkeerd worden. De markering is zeer moeilijk te verwijderen. In de meeste gevallen kan ze worden aangetoond met UV-licht (365 nm - 395 nm), omdat een speciale toevoeging in de DNA-spray aanwezig is die onder dit licht helderblauw oplicht. DNA-spray kan ook gebruikt worden om van tevoren objecten die gestolen zouden kunnen worden te markeren.

### Bag-alarm
Kleine apparaatjes die gemakkelijk in de tas passen (ter grootte van een sleutelhanger) die een oorverdovend lawaai maken als er op een knopje gedrukt wordt.

### Dash board-camera's
Filmen het verkeer met wellicht ongeregeldheden (ieder minibusje zou zo'n dash board-camera moeten hebben, aldus Faber)

# Deugdenreeks: het grote nut van

*Twee jaar lang volgde ik zijn colleges filosofie. Ze waren anders dan anders. Dat viel ons allemaal op. Maar wat was dan precies anders? Gebruik maken van de snelweg tussen het linker en het rechter oor, om informatie gemakkelijk naar binnen te laten gaan waarna het even later ook weer gemakkelijk het hoofd verlaat, was er bij hem niet bij.*

Tekst: **Brede Kristensen**

Niks geen brokjes informatie, waarmee de hersenen maar moeizaam raad weten. Nee, hij stimuleerde het denken, zodat we leerden informatie creatief te verwerken. Als iemand een stomme vraag stelde, wist hij die vraag met enthousiasme zodanig te herformuleren dat die vraag niet alleen ineens interessant werd, maar ook nog eens perfect paste bij het collegeonderwerp. Daarmee werd de onnozele vraagsteller meteen bij de les betrokken.

Als ik zelf in de pauze de professor (jazeker het was professor Van Peursen) schoorvoetend een vraag voorlegde, ging hij er na de pauze gelijk op in. Zonder ooit de draad van zijn betoog uit het oog te verliezen. Het besef drong tot me door dat zijn college een vorm van hardop denken was. Ik zeg het niet goed, zijn colleges waren een vorm van samen met zijn gehoor denken. Van Peursen was verrassend creatief in de dialoog. Ik ben dat toen 'dialogische creativiteit' gaan noemen. In tegenstelling tot 'monologische creativiteit'. Die is er ook, maar die is anders. Bij monologische creativiteit speelt de omgeving een ondergeschikte rol.
Op positieve wijze treffen we die bij kunstzinnige creativiteit aan. Niet altijd, want je hebt ook straattoneel dat bedoeld is om het publiek direct bij de kunstzinnige expressie te betrekken. Maar de meeste kunstzinnige creativiteit heeft een sterk monologisch gehalte. Daardoor kunnen kunstenaars hun creativiteit ook ongestoord uitleven en kunnen schitterende meesterwerken ontstaan, waar mensen nog eeuwenlang iets aan hebben.
Soms gaat het wel een beetje in de richting van ego-tripperij. Lodewijk van Deyssel vond dat ware literatuur de 'allerindividueelste expressie is van de allerindividueelste emotie', zo leren we op scholen in Nederland. De dialoog met de omgeving is dan vrijwel verdampt. Sociologisch bekeken is zo'n uitspraak eigenlijk onzin. De samenleving zit in ons allemaal. Zonder samenleving zijn we niets. Indirect is de omgeving dus ook bij kunstuitingen betrokken.

Buiten de sfeer van de kunst, zouden we overal dialogische creativiteit moeten aantreffen. Ons leven is toch een vorm van directe omgang met de omgeving. Helaas worden we in het dagelijkse leven overstelpt met monologische creativiteit. Dialogische creativiteit is vaak ver te zoeken. Er zijn docenten die slechts tot monologen in staat zijn. Soms excelleren ze er creatief in, daar niet van. Desalniettemin monologisch. En dat gaat nooit lang goed. Als hun gehoor na verloop van tijd afhaakt, hebben ze dat niet eens in de gaten.
In Oost-Europa heb ik veel conferenties met burgemeesters en politici bijgewoond. Het is me opgevallen dat men daar nog meer dan elders langs elkaar heen praat. Discussies zijn stomweg samenraapsels van afzonderlijke monologen. Als een deelnemer wilde inhaken op wat een ander had gezegd en een gloedvol betoog over een totaal andere kwestie hield, ben ik wel eens vreselijk in de lach geschoten. Dat vroeg natuurlijk om uitleg. Ik probeerde het voorzichtig te zeggen. Waarop de deelnemer zei: ja, maar wat ik zei was toch heel belangrijk! Jazeker, maar het sloeg wel als een tang op een varken. Nou ja, ik probeerde me natuurlijk wel wat diplomatieker uit te drukken.
Punt is dat van een dialoog weinig terecht komt. Na zo'n incident merkte iemand eens aan het einde van de conferentie op dat het enige dialoogmoment het moment was waarop we het over onze onmacht tot dialoog hadden. Volgens mij was dat een schitterend leermoment.
Helaas blijkt aan al die monologische creativiteit soms een ondeugdelijk luchtje te hangen. Creatieve mooipraters die hun gehoor urenlang met onzin weten te boeien, zijn er volop. Iedereen heeft wel ervaring met verkopers die ons de meest vreselijke troep creatief in de maag wisten te splitsen (ik tenminste wel). Nog een stap verder en we ontmoeten creatieve ontwikkelaars, creatieve boekhouders, creatieve oplichters, creatieve inbrekers, creatieve gangsters, creatieve terroristen... Aan dat soort creatievelingen geen gebrek. Wat hebben ze gemeenschappelijk? Dat ze aan een reactie van de omgeving geen enkele boodschap hebben. Of een ander zich genomen, belazerd, of gekrenkt voelt, interesseert hen geen moer. Ze leggen anderen creatief hun wil op, goedschiks of kwaadschiks.
In het dagelijkse leven kan monologische creativiteit dus lelijk ontsporen. Dat komt omdat we in het gewone leven dialogische creativiteit nodig hebben. Waarom hebben we daar zoveel moeite mee? Het antwoord is dat het ons te vaak aan omgevingsvertrouwen ontbreekt. Een verstoorde relatie met de omgeving kan desastreus uitpakken. Daar komt omgevingswantrouwen van. De omgeving komt op ons over als een donker oerwoud vol gevaren. Wat doen we? Uit angst gaan we braaf en oncreatief in de pas lopen. Of we proberen alles zoveel mogelijk onder controle te krijgen, als 'control freaks'. Of uitbuiters en kolonisators. In het ergste geval gaan we de omgeving agressief te lijf. Freud zei het al. Wanneer we niet tot creativiteit in staat zijn, worden we destructief.
Dat gaat sneller dan we denken. Vooral wanneer we de gewoonte ontwikkelen onze ogen te sluiten voor de gevolgen van onze daden. Na verloop van tijd is dat de gewoonste zaak van de wereld. Een neveneffect is dat het geweten buiten spel komt te staan, dat lastige geweten dat almaar die ogen wil openen, dat geweten met zijn betweterige gewaarschuw. Maar zoals met alles in het leven, wat niet gebruikt wordt verzwakt en houdt op te functioneren.
Zonder geweten wordt alles ineens eenvoudig: Je fraudeert, breekt in, leidt om de tuin en belazert er vrolijk op los. Het levert je een kick en vaak een bom duiten op, terwijl je er niet minder om slaapt. Denk je aan het belang van medemensen dan wordt alles ingewikkeld en wordt creativiteit een lastige uitdaging. Creatieve atrako's zijn snel bedacht, maar verplaats je nu eens in de schoenen van een minister van Justitie die de criminaliteit wil indammen... Om effectief beleid te maken voor de bestrijding van criminaliteit is heel veel dialogische creativiteit nodig. Met monologische creativiteit komt een Justitieminister niet verder dan het doen van dappere uitspraken.
Of zoiets als de 'ontwikkeling' van Oostpunt. Gemakkelijk om hier en daar een leuk hotel met huisjes te bouwen, wegen en stranden aan te leggen. De toerist zegt: dat hebben ze creatief gedaan. Maar denken we aan de marine omgeving, aan het rif dat gedurende vele miljoenen jaren gevormd werd en nu in luttele maanden verdwijnt... Dialogische creativiteit betekent het gebied voor mensen toegankelijk te maken en tevens de natuur te ontzien. Gaan we stomweg van onszelf en onze eigen inzichten en belangen uit, kunnen we heel creatief zijn, maar het is monologische creativiteit. Die loopt uit op een van de talloze vormen van parasitisme die onze wereld toch al 'rijk' is. Parasieten zijn trouwens opvallend creatief. Dialogische creativiteit stimuleert samenwerking, symbiose en dus ontwikkeling in de enige echte zin van het woord. Leven is symbiotisch van aard. Alleen zo houden we onszelf en elkaar duurzaam in stand.

> "Luister en verhul niet dat je in wezen niets weet. Alleen op zoek bent"

# dialogische creativiteit

Vaclav Havel formuleerde het scherp: “Opbouwen en afbreken zijn twee kanten van dezelfde medaille. Ons hele bestaan is een strijd tussen opbouwen en afbreken, tussen leven en dood... De verwoesting van het landschap wekt een existentiële angst in mij op, want ik ervaar het als de verwoesting van de menselijke ziel. In mijn literaire werk probeer ik deze angst creatief te verwoorden... mijn politieke actie is een poging die afbraak te stoppen en om te buigen.” (Vaclav Havel in een interview met Alex Vlack, 2008).

### Aandacht voor omgeving

Dialogische creativiteit begint met oplettendheid, met aandacht voor de omgeving, zowel de natuurlijke als de sociale. Aandacht betekent letterlijk dat ons denken aansluit bij het object van aandacht. De ander bijvoorbeeld. Dat we onze geest ertoe uitstrekken, opdat wij met onze geest er ‘bij ‘zijn. Pas dan beseffen we wie en hoe de ander is. Bij omgedraaide aandacht gebeurt het tegenovergestelde. We vullen de ander in volgens eigen inzicht. We menen exact te weten wat ‘mijn studenten’, ‘mijn volk’, ‘mijn werknemers’ nodig hebben.
Alles begint met aandacht en besef. De filosoof Verhoeven schreef er een mooi boekje over, uitgaande van een gedicht van J.H. Leopold: ‘De beek is een velijnen blad, een boek, een open letterschat’. Velijn is dun, doorschijnend perkament. Mensen zijn ook als velijnen bladen, waar doorheen het leven stromend zichtbaar wordt, maar je moet het wel willen zien en dan zie je nog veel meer, steeds meer, altijd anders dan je dacht.
Alleen door goed te zien kan je adequaat reageren. Met opzet schrijf ik adequaat. Dat is het tegenovergestelde van geijkt. Geijkt is beproefd, zoals we het gewend zijn en zoals we het graag willen hebben. Liefst bewerken we onze omgeving met geijkte modellen en methoden. Geijkt is imitatie. Meestal onbewust. En we denken origineel te zijn... Dat is allemaal monologisch, niet dialogisch en zeker niet dialogisch-creatief. Want zien we door de dingen en de mensen heen, dan zien we meer en wordt onze geest bij dat ‘meer’ betrokken. Onze geest begint als het ware mee te stromen en anders dan anders te reageren. We zullen ons verbazen over onszelf, over inzichten die we ontvangen, antwoorden die we vinden, oplossingen die we bedenken, ontwikkelingen die we mogelijk maken. Maar dan moeten we wel het geijkte kunnen loslaten en ophouden de omgeving te lijf te gaan.
Onbekend maakt onbemind, wantrouwend, vijandig. We blijven buitenstaanders, niet in staat er met onze geest ‘bij’ te zijn. Wagen we het erop open te zijn en te luisteren, dan beginnen wantrouwen en angst als sneeuw voor de zon te verdwijnen. Ineens is er openheid om te denken en creatieve antwoorden en oplossingen te vinden.
Professor Van Peursen vertelde me eens dat van alles wat hij had ‘ontdekt’ op het gebied van filosofie, hij het meeste tijdens het geven van college had ontdekt. In gesprek met studenten. Dat maakte hem creatief. Toen ik hem later als jong docentje eens om advies vroeg, antwoordde hij: wees open, luister en verhul niet dat je in wezen niets weet. Alleen op zoek bent. Dan gaan studenten ook zoeken. Daar komt ‘leren’ van.
Wat heeft dit nu met deugden te maken? Alles volgens mij. Want waarom gaat het? Niet om het leven met monologen te bewerken, maar om het vooruit te helpen. Als daar dialogische creativiteit voor nodig is, dan mogen we die toch wel als ‘deugd’ bestempelen.

Op geen van de vele rijtjes met kardinale deugden prijkt creativiteit als deugd. Als de duurzame voortgang van leven afhankelijk is van ons vermogen tot dialogische creativiteit, behoort deze zeker in dit rijtje thuis. Die andere grote politieke held van de deugd, Mandela, merkte eens op: “Een goede leider kan zich volledig vrij in een debat storten, wetend dat aan het einde ervan de partijen dichter bij elkaar zullen komen, sterker en wijzer... Als je arrogant, oppervlakkig of onwetend bent, ga je spelletjes spelen. Daar schiet niemand iets mee op.”

*Cornelis Verhoeven, Een velijnen blad, 1989*
*David Bohm and David Peat, Science, Order and Creativity, 1987*

# Ars Poëtica.

## Een zorgvuldig aftasten

*Wie veel nadenkt*
*lijdt al gauw aan*
*aanrakingsvrees*
*en noemt zijn denken*
*een zorgvuldig aftasten*

*Dit om zijn ego te strelen*

*Maar in feite is hij licht*
*geraakt om wat hij*
*niet durft aan te raken*

*Zo goddelijk dat hij*
*even huivert zelf*
*te worden aangeraakt*

*Door de hand die hem*
*streelde maar ook*
*met stomheid heeft geslagen*

*Want wat hij wilde was*
*zich over het onaanraakbare*
*blijven verbazen*

*Als wie herhaaldelijk*
*voor zichzelf wegdook*

*Maar bleef schrikken*
*van zijn eigen handen*

**René Huigen**

# Letra

### Derk Cools

Derk Cools, reeds lange tijd woonachtig op Curaçao, publiceerde recent ‘Charlie Bloem’. Over een advocaat in ruste, die het verhaal vertelt van een wonderlijke verschijning boven de rotskust van het eiland en hoe hij verwikkeld raakt in een web van jaloezie en zinsbedrog, brúa, liefde en achterdocht.

Het zijn herinneringen, gesprekken en brieven, waarin een plaatselijke journalist, priester, rechter en de advocaat proberen de werkelijkheid naar hun hand te zetten om een noodlottige afloop te voorkomen.

Eerder publiceerde hij ‘Met de Hoed tegen het Licht’ over een reis door Zuidoost-Azië. En over zijn ervaringen in de binnenlanden van West-Irian waar hij de Baliemvallei op 1600 meter bezocht. Dit boek, ‘Zeven dagen in de Baliemvallei’, bevat een dertigtal impressies over de magie van de plek en het lot van de Papoea’s.

Ook schreef hij een portret ‘Een dochter van Epicurus’ over een vrouw die in deze chaotische wereld ervoor kiest iedere dag gewoon haar plicht te doen.

### Ezra de Haan

Ezra de Haan publiceerde ‘Zoeken naar Slory. Een reis door verrassend Suriname’. ‘Ik heb er één geschoten’, antwoordt de Hindoestaanse taxichauffeur als Ezra de Haan hem vraagt waarom Chinezen in het binnenland van Suriname vanachter tralies hun waren verkopen.

Het slachtoffer was een Creool, geen Chinees. Dit is een van de verbijsterende ervaringen die De Haan tijdens zijn zoektocht naar Michaël Slory te horen krijgt. Iedere Surinamer kent deze legendarische dichter of heeft van hem gehoord. Met zijn gedichten in gedachten neemt De Haan een taxi die hem van Paramaribo naar Nickerie brengt.
Coronie, het district waar Slory werd geboren, wordt onderweg bezocht, de binnenlanden verkend en overal vertellen de Surinamers hun verhaal dat divers is als de bevolkingsgroepen.
Langzaam komt De Haan tot het besef dat de gedichten van Slory het hele land en zijn geschiedenis tot in ieder detail beschrijven. Maar hoe ver gaat Slory’s dichterlijke vrijheid en hoeveel waarheid bevatten alle anekdotes die de mensen De Haan vertellen? Waar komt die voortdurende discriminatie vandaan in deze smeltkroes van rassen en religies?

Pas als hij de dichter zelf ontmoet zal de waarheid boven tafel komen. Voor zover er een waarheid over Suriname te vertellen valt. Zoeken naar Slory is een interessante reis door deze voormalige kolonie van Nederland, een land dat van vallen en opstaan weet en fantastische dichters, schrijvers en vertellers kent. Het boek is een ode aan een weergaloos dichter en zijn prachtige land.

# Kinder- en Jeugdtelefoon voor kleine en grote problemen

*De Kindertelefoon is een organisatie met een grote groep vrijwilligers die het belangrijk vinden dat er een plek is waar kinderen en jongeren in vertrouwen kunnen praten over een probleem waar zij advies, informatie en ondersteuning kunnen krijgen. De organisatie werkt met vrijwilligers die op een geheime plaats op Curaçao vanachter de telefoon luisteren, advies geven en doorverwijzen (bij zeer heftige situaties).*

Tekst: **Judice Ledeboer** Foto's: **Ken Wong**

Al deze vrijwilligers volgen eerst een training waarin zij leren hoe ze met kinderen en jongeren via de telefoon kunnen praten, met wat voor problemen de kinderen en jongeren kunnen zitten en hoe ze samen kunnen nadenken over een oplossing. Onlangs is er weer een groep nieuwe vrijwilligers getraind en ontvingen zij hun certificaat.

Thans zijn er 28 vrijwilligers die allemaal een of meerdere dagdelen bij de telefoondienst ondersteunen. Zij zijn goed op de hoogte van de sociale kaart van Curaçao en staan de bellers bij met hun vragen. De Kinder- en Jeugdtelefoon 918 (KJT) op Curaçao bestaat sinds 2006. Middels de KJT wordt, op essentiële punten, uitvoering gegeven aan de positieve verplichting van het land Curaçao om uitvoering te geven aan de rechten zoals verankerd in het verdrag voor de Rechten van het kind.

### Tot 25 jaar

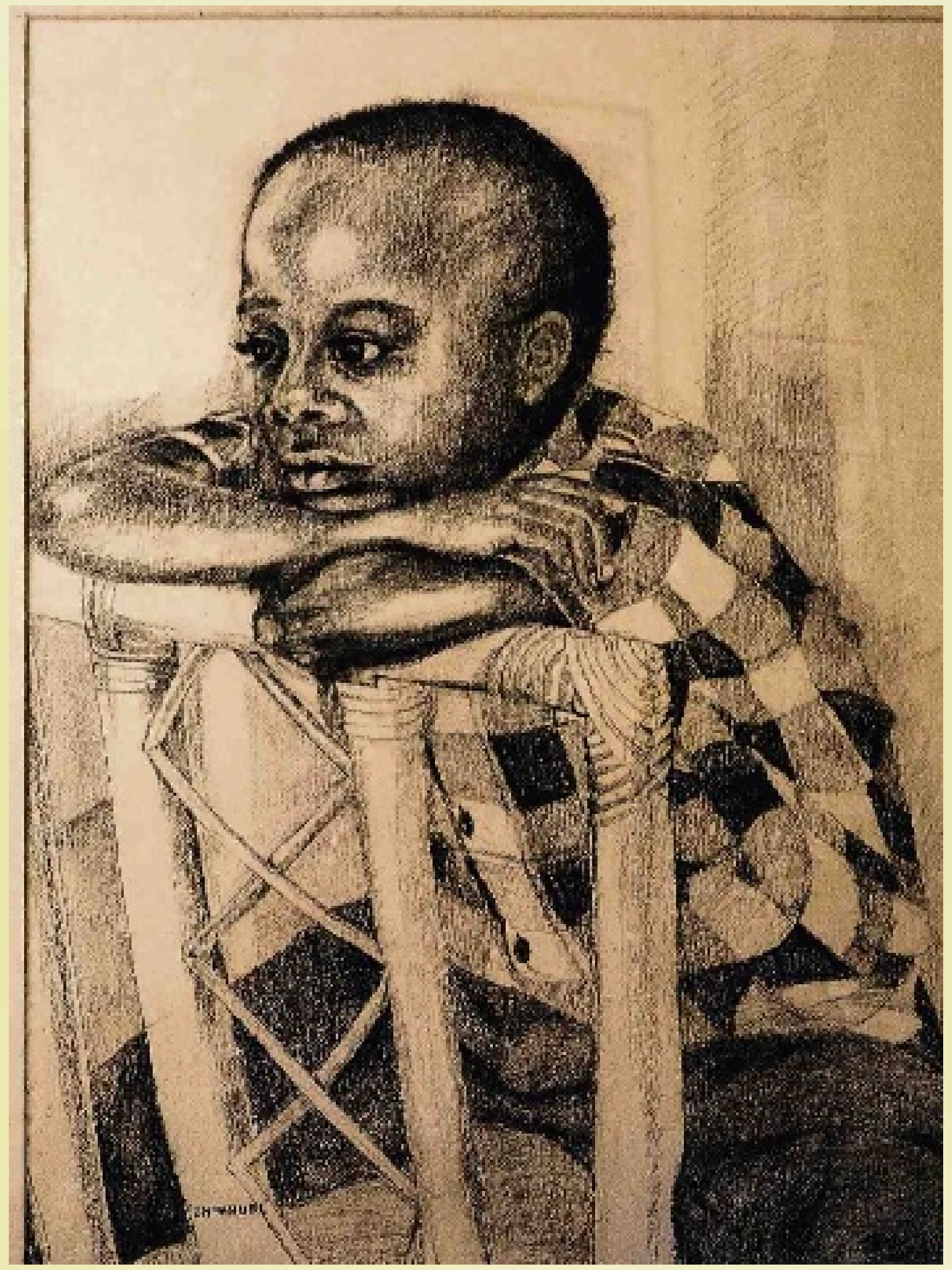
Jeugdigen en jongeren van 8 tot 25 jaar kunnen gratis en anoniem bellen. De telefonische hulpverlening wordt gegeven vanuit het initiatief van de jeugdigen en jongeren. Het zijn dus de jongeren zelf die het besluit nemen om te bellen, anoniem, als ze dat willen.
Josephine Betrian is coördinatrice van de Kinderbescherming Curaçao en vanuit die functie stuurt zij ook de KJT aan.

Alle vrijwilligers die bij KJT werken hebben een contract waarin zij complete geheimhouding garanderen. Niet iedereen wordt geschikt geacht om als vrijwilliger bij deze dienst te werken, want men moet over bepaalde competenties beschikken om deze taak goed te kunnen uitvoeren.
De vrijwilligers gaan door een screeningsprocedure, waarbij onder meer persoonlijkheid, informatie over genoten studies en opleidingen en beschikbaarheid om als telefoonmedewerker ingezet te worden besproken worden. Tijdens de trainingen wordt er bijzondere aandacht besteed aan de doelstelling en uitgangspunten en werkwijze van de Kinderbescherming en KJT, de bewustwording van de eigen waarden en normen en die van anderen, basiskennis van het hulpverleningsgesprek, communiceren met de beller en het stimuleren van vertrouwen bij de beller, luistervaardigheden, inleven in kinder- en jeugdproblematiek, beroepshouding en de waarborg anonimiteit. Gedurende de gehele training wordt steeds de nadruk gelegd op de ontwikkeling van het creatief denken bij de leerlingtelefoonmedewerker om de jonge beller te kunnen helpen. De vrijwilligers, mannen en vrouwen, werken in het dagelijks leven onder meer als arts, docent en huisvrouw.
De jongeren bellen veelal met problemen en ondersteunen de telefonisten door bij de jongeren de zelfredzaamheid te bevorderen. Het is niet de bedoeling dat er direct een oplossing gegeven wordt als een jongere met een probleem komt. De jongere moet juist zelf gaan nadenken over de keuzes die hij of zij gaat maken om het probleem op te lossen.
In het jaarverslag 2013 dat door de Stichting Kinderbescherming Curaçao is opgesteld worden de volgende onderwerpen waarover de jongeren bellen genoemd: seksualiteit, relatie, thuissituatie, gezondheid, school, geweld, emotionele problemen, informatie over de kindertelefoon en algemene informatie.

Een aantal nieuwe vrijwilligers van de Kindertelefoon. Ze staan met hun rug naar de camera. Dat is niet voor niets: niemand hoeft te weten wie ze zijn. Bellen naar de Kindertelefoon is anoniem, zowel aan de kant van de beller als de medewerker. De vrijwilligers zitten op een geheime locatie en tekenen een contract waarin zij geheimhouding beloven.

### 1322 bellers in 2013

In 2013 waren er in totaal 1322 bellers en de meeste bellers wilden informatie over de organisatie. Vragen of praten over relaties en emotionele problemen en vragen en/of problemen inzake geweld volgden met respectievelijk 166, 166 en 159 bellers.
Het is belangrijk dat de beller het gevoel heeft dat hij/zij wordt begrepen en dat er goed naar hem/haar wordt geluisterd en dat er geen oordeel wordt geveld. Een neutrale opstelling van de telefoonmedewerker is dus essentieel.
Sinds 2010 is er bij de KJT een digitaal registratie- en rapportagesysteem geïntroduceerd. Thans is er een IT-specialist die IT-trainingen geeft aan de telefoonmedewerkers om op correcte wijze gebruik te maken van het systeem. Van ieder gesprek moet er een rapportage gemaakt worden. Alle telefoontjes dienen geregistreerd en gerapporteerd te worden, ook de testers en stillers.
Testers zijn bellers die gezien worden als potentiële bellers. Zij nemen eerst poolshoogte hoe het bij de KJT in elkaar zit en nemen wanneer zij daarvoor klaar zijn op een later tijdstip contact op. Testers kunnen heel leuk maar ook ontzettend vervelend zijn. Vaak bellen testers omdat ze aandacht willen hebben, maar het komt ook voor dat er bellers zijn die vieze scheldwoorden uiten en voordat ze op hun gedrag geattendeerd worden verbreken zij het contact al. Deze bellers houden lijnen bezet voor serieuze bellers.
Stillers leggen de hoorn direct neer of blijven stil aan de lijn. De telefonisten weten hoe ze met deze bellers moeten omgaan, ze blijven altijd beleefd, geven de bellers de nodige aandacht, ruimte en mogelijkheden om langzamerhand gewend te raken met de Kinder- en Jeugdtelefoonlijn.
Volgens Betrian is er een stijgende lijn van bellers. Ook ouders bellen geregeld, vooral om advies te vragen over ondersteuning bij de opvoeding van hun kinderen. Betrian: "Je kan niet zeggen: je hoort hier niet thuis. Ouders bellen over hun kinderen en ze willen graag praten over de situatie waarin zij zitten."
Jongvolwassenen bellen om te praten over emotionele en relatieproblemen. De Kinder- en Jeugdtelefoon 918 ziet dit als een goede steun aan de volwassen beller, omdat het telefoonnummer gratis is en men tevens op een vorm van laagdrempelige anonieme hulpverlening kan rekenen zonder wachtlijsten. Soms zijn de vragen naar hulp en situaties ernstig en dan verwijzen de telefonisten de bellers naar andere hulpverleners, zoals het AMK (Algemeen Meldpunt Kindermishandeling). Daar zijn maatschappelijk werkers, psychologen en juridische medewerkers die de bellers verder kunnen ondersteunen en begeleiden in het vinden van een oplossing voor hun problemen.



Opvallend is het grote aantal bellers dat een grote behoefte heeft aan een luisterend oor.
De leeftijd van bellers in 2013 was van 7 tot 23 jaar. Er belden twee keer zo veel meisjes als jongens. In 2013 waren er ook opvallend veel 'eerste bellers'. Betrian: "Dat betekent dat onze organisatie wel bekendheid krijgt en dat men nieuwsgierig is naar wat wij doen en hoe wij kunnen ondersteunen."

**"Jongere moet zelf gaan nadenken over oplossen probleem"**

De onderwerpen waarover de jongeren willen spreken zijn divers. Als er over relaties gebeld wordt gaat het meestal over verliefdheid, verkering en vriendschap. Ook homoseksualiteit valt hieronder. Uit angst of uit schaamte durven jonge homoseksuelen niet voor hun werkelijke gevoelens uit te komen. Gesprekken met homoseksuelen zijn meestal emotioneel beladen en zij zijn bang dat zij gepest en/of verstoten worden. Over seksualiteit wordt er geregeld gebeld. Jongeren zijn daar veel mee bezig. Er zijn jongeren die seksuele relaties met oudere volwassenen onderhouden en met verschillende partners tegelijk. Vaak beseffen zij niet de gevolgen hiervan, maar doen het om 'erbij' te horen.
De behoefte aan informatie en vragen over abortus en tienerzwangerschappen blijft hoog. De meeste meisjes durven er niet met hun ouders over te beginnen en lossen het liever zelf op. De telefoonmedewerkers luisteren en bespreken voor- en nadelen van de verschillende mogelijkheden en in de meeste gevallen lukt het om de jonge bellers door te verwijzen naar hun huisarts of een vertrouwenspersoon.

Jongens bellen ook over seksuele omgang zonder voorbehoedmiddel. Ze zijn bang dat hun vriendin zwanger zou kunnen raken. Vragen over wel of niet veilig vrijen zijn er veel. De jeugdigen en jongeren durven niet openlijk over dit onderwerp te praten. Het blijft bij de jongeren een probleem om de keuze te maken of zij voorbehoedmiddelen moeten gebruiken.
Er wordt ook gebeld over de thuissituatie. Het gaat dan over problemen die in de huiselijke sfeer plaatsvinden met ouders, broers en zusters en/of overige familieleden. De jongeren vinden dat ze thuis niet begrepen worden en dat de ouders hen onderschatten. De jongeren vinden dat ze te weinig verantwoordelijkheden krijgen.
Er wordt ook gebeld over problemen met de nieuwe partner van hun moeder. Sommige jongeren gaven aan dat ze weglopen van huis als de situatie niet verbetert. Veel kinderen ondervinden problemen thuis omdat zij zich moeilijk aan de huisregels kunnen houden. Opmerkelijk is dat dit veel voorkomt bij jeugdige bellers waarvan de ouders een niet-Nederlandse nationaliteit bezitten. De bellers geven aan dat hun ouders zeer streng zijn en dat ze zich gevangen voelen tussen twee opvoedingsculturen.
Veel jeugdige bellers geven aan dat ze alleen thuis zijn en dat vader en/of moeder zelden thuis zijn en als ze thuis zijn dat er dan geen aandacht is voor de kinderen.
Bellers die over school belden, spraken vooral over omstandigheden die plaatsvonden op de speelplaats of in de klas. Het ging dan over ruzie in de klas of vechtpartijen op de speelplaats. Er waren ook bellers die aangaven dat ze gepest werden, te veel strafwerk kregen, terwijl ze niets gedaan hadden.
Anderen belden om te vertellen dat ze bepaalde lesstof niet begrepen en vroegen dan uitleg, voornamelijk over rekenen. Er waren ook bellers die van school verwijderd waren of geschorst. Hoewel de Curaçaose bevolking van 4 tot 18 jaar leerplichtig is, is het opmerkelijk dat 918 door jeugdige en jonge bellers benaderd wordt, die duidelijk aangaven, geholpen te willen worden opdat zij weer naar school kunnen gaan. Een grote groep jongeren werd zonder valide redenen door de schoolbesturen van de school verwijderd en derhalve tot 'drop out' gemaakt. Onder deze rubriek werden ook genoteerd de op Curaçao illegaal verblijvende kinderen, die geen enkele vorm van onderwijs volgen en derhalve nergens geregistreerd staan.

### Mishandeling

Een van de redenen waarom jongeren naar de KJT bellen is om over emotionele verwaarlozing en/of mishandeling te praten. Ze spreken dan over heftig verbaal geweld door volwassenen en opvoeders waardoor de bellers zich gekleineerd voelen. De bellers vertellen ook over misbruik, flinke klappen en bedreigingen. Ze vragen zich dan af of dit onder mishandeling valt.
Veel jeugdige bellers zijn best mondig en kunnen een goed gesprek met de telefoonmedewerker voeren over wat kan en wat niet mag. Toch zijn er nog altijd kinderen en jongeren die zich niet bewust zijn wat geweld is en zoeken hiervoor zelf geen hulp, maar worden aangespoord door een ander, een vriend(in). Ook kinderen die onder de druk van een crimineel circuit moeten opgroeien bellen.

### Emotionele problemen

Koploper van de geregistreerde problemen bij KJT 918 zijn de emotionele problemen bij de jongeren. Ze voelen zich onzeker, kunnen niet omgaan met eigen gevoelens en emoties en er zijn jongeren bij die zich eenzaam voelen.
Om bekendheid aan de samenleving en met name aan de jongeren te geven wordt er voorlichting gegeven over de organisatie. Er zou meer aan publiciteit gedaan moeten worden, maar de overheidssubsidie is ook bij deze organisatie behoorlijk teruggelopen en de organisatie moet het doen met de gelden die er wel zijn. Het bezoeken van scholen is de beste manier om de jongeren te bereiken. De organisatie is op aanvraag met een informatie-kraam aanwezig bij sociale activiteiten. Scholen kunnen een verzoek indienen om een medewerker van de Kindertelefoon informatie te laten geven.

**"Vrijwilligers garanderen complete geheimhouding"**

De organisatie kan de veiligheid van de vrijwilligers in de late avonduren als ze van en naar de geheime locatie komen niet garanderen en de dienst is nog maar bereikbaar tot 18.00 uur. Betrian vindt dit een slechte zaak, want juist na dit tijdstip is er veel behoefte bij de jongeren om te bellen. De jongeren zullen dus tot de volgende dag moeten wachten met het delen van een probleem waar ze mee zitten. Een goede zaak is dat de dienst wel op alle dagen van de week bereikbaar is, behalve zondag en dat er hoe langer hoe meer jongeren de dienst weten te bereiken.
"Ouders moeten hun kinderen ook stimuleren om te bellen. We hitsen niemand op. We luisteren en ondersteunen", aldus Betrian.
Om alle jongeren te bereiken kunnen ook docenten hun steentje bijdragen door aandacht te geven aan de KJT en het nummer doorgeven: 918. Het nummer is gratis en de beller kan anoniem bellen.

*De Kinder- en Jeugdtelefoon 918 is beschikbaar gedurende doordeweekse dagen van 09.00 tot 18.00 uur. Op zaterdag van 12.00 tot 18.00 uur.*

# Geschiedenis joods Curaçao in kaart

***Ter gelegenheid van het samengaan van de twee joodse gemeenschappen Mikvé Israël (Snoa) en Tempel Emanuel (De Tempel) vijftig jaar geleden en het veertigjarig bestaan van de Mongui Maduro Bibliotheek organiseerde de Curaçaose joodse gemeenschap een week vol lezingen. De lezingen door het professorenechtpaar Aviva Ben-Ur en Wim Klooster, maakten daar onderdeel van uit.***

Tekst: **Victorine Stille** Foto's: **Ken Wong**

Dat juist deze twee hoogleraren door de organisatie van deze festiviteiten worden uitgenodigd is geen toeval. Het Atlantisch gebied en de joodse gemeenschap spelen bij beiden een belangrijke rol in hun onderzoek. Ze benaderen de onderwerpen echter vanuit een verschillende invalshoek. Aviva Ben-Ur volgt het spoor van de Sefardische joden in de geschiedenis. Dat brengt haar onder meer in het Atlantisch gebied. In het begin van zijn carrière stuitte Wim Klooster op een destijds nog bijna onontgonnen gebied binnen de geschiedenis: de West-Indische Compagnie (WIC). Een belangrijk handelsgebied van de WIC waren de Cariben. Binnen die handel speelden de joden een belangrijke rol.

Inherent aan het vak geschiedenis is brononderzoek. Veel van deze bronnen zijn te vinden in archieven. Ben-Ur en Klooster hebben daar voor hun wetenschap vele uren doorgebracht. Opmerkelijk genoeg benadert het echtpaar het onderwerp archieven ook vanuit een verschillend gezichtspunt. Allereerst dat van Klooster. Voor hem is het archief een middel om de geschiedenis in kaart te brengen. Klooster: "Tijdens een onderzoek begin jaren negentig kwam ik veel gedetailleerde bronnen tegen over de handel in en met de West, onder meer in het Nationaal Archief in Den Haag. In de Europese geschiedenis had de WIC tot dusver niet veel aandacht gekregen. Onderzoek was veel meer gericht op de Verenigde Oostindische Compagnie (VOC). Het gebied van de VOC was vele malen groter dan dat van de WIC. Ook de impact van de handel van de VOC op de Nederlandse economie was veel groter dan die van de WIC. De archieven tonen echter aan dat de rol van de WIC ernstig onderschat is. De administratie van de WIC die ik tegenkwam in de archieven is zorgvuldig en uitgebreid. Van bijna ieder WIC-schip dat een Nederlandse haven aandeed, bestaan nauwkeurige goederenlijsten. Die laten zien dat de handel heel wat groter was dan eerst werd aangenomen."

## Isla útil

In de tijd dat Curaçao door de Spanjaarden werd bezet, noemden ze het 'isla inútil', onbruikbaar eiland. Het eiland bracht hen niets op. Niet lang na de Nederlandse verovering van Curaçao op de Spanjaarden (1634), ontwikkelde het eiland zich tot een centrum van de handel in het Atlantisch gebied. Curaçao werd na verloop van tijd een belangrijke inkomstenbron voor de Nederlanden en ontpopte zich tot 'isla útil', bruikbaar eiland. Klooster: "Dat Curaçao zich tot handelscentrum kon ontwikkelen, is opmerkelijk vanwege de mercantilistische beperkingen die destijds golden. Dit hield in dat alle buitenlandse handel met de koloniën via het moederland moest verlopen. Wilde een handelaar zaken doen met Venezuela, dan moest dat via Spanje. Alle handel die buitenom verliep, werd als smokkelhandel gezien.
Voor de slavenhandel werd een uitzondering gemaakt. Handelaren uit Genua tekenden een contract met de WIC waardoor zij slaven op Curaçao mochten kopen. Curaçao werd een van de grootste doorvoerhavens in de slavenhandel. In het kielzog van de slavenhandel ontstond een bloeiende handel in andere producten. Nederlandse handelaren boden in Willemstad handelswaar aan vanuit Europa en zelfs vanuit Azië. Voorbeelden hiervan zijn katoen, wol, zijde, kant, ijzer, brandewijn en kruiden. De archieven laten zien dat Curaçao een belangrijke spil is geweest in de verbinding van de Oude Wereld met de Nieuwe Wereld. De Oude Wereld verwijst naar West-Europa en West-Afrika. De Nieuwe Wereld staat voor Noord- en Zuid-Amerika."

## Smokkelhandel

De florerende handel van de zeventiende eeuw op Curaçao trok veel pioniers aan, waaronder Portugese joden. Klooster: "De eerste groep kwam aan in 1651. Ze hielden zich in eerste instantie bezig met het importeren van paarden en kleding uit de regio. In 1659 arriveerde een tweede groep. De regionale handelswaar werd uitgebreid naar cacao, zilver, huiden en tabak. De Portugese joden speelden een belangrijke rol in de uitwisseling van de goederen die de Nederlanders naar Curaçao brachten en de goederen die het Atlantisch gebied rijk was. Ze hadden kennis van zaken, beschikten over een groot netwerk en spraken Spaans." Het was volgens de mercantilistische strategie die Spanje in die tijd voerde echter illegale handel.
Klooster legt uit dat de smokkelhandel juist door de WIC gestimuleerd werd door bijvoorbeeld geen belasting te heffen op ingevoerde goederen. "Spanje zette zijn koloniale gouverneurs in om de illegale handel tegen te gaan. Bij de aanstelling van een nieuwe gouverneur diende deze verslag uit te brengen van het werk van zijn voorganger. Meestal bleek dat de vervangen gouverneur tot zijn oren in de smokkelhandel zat. Naast de kwantitatieve bronnen, zoals de goederenlijst, heb ik brieven gevonden die laten zien dat Spaanse spionnen in Venezuela probeerden uit te vinden hoeveel er gesmokkeld werd. Ik vind het opvallend om te zien hoe de handel groeide en groeide en hoe Spanje niet in staat was de smokkelhandel tegen te gaan", aldus Klooster.

## Archief als doel

Daar waar de archieven voor Klooster een middel zijn om de geschiedenis te ontsluiten, zijn de archieven juist onderwerp van onderzoek voor Aviva Ben-Ur.

# gebracht aan de hand van archieven

Vanaf het moment dat de Portugese joden voet aan wal zetten op Curaçaose bodem rond 1650 documenteerden ze uitgebreid over hun gemeenschaps- en familieleven. Volgens de joodse traditie werd dit gemeenschapsarchief goed bewaard. Het droeg bij aan het collectieve joodse zelfbeeld, maar werd ook gebruikt om de sociale en politieke rechten van de joden te bevestigen. Ben-Ur: "Naast het feit dat de joden halverwege de zeventiende eeuw werden aangetrokken tot Curaçao vanwege de economische mogelijkheden, heerste er in die tijd ook een betrekkelijke tolerantie ten opzichte van deze groep. De WIC zorgde ervoor dat de joden hun godsdienst mochten belijden. Ze werden beschermd door de autoriteiten en ze mochten huizen en scholen bouwen. De vrijheden die de WIC de joden garandeerde, werden op schrift gesteld."

Klooster: "De voorspoedige economie en de godsdienstvrijheid zorgden ervoor dat na verloop van tijd een derde van de blanke bevolking joods was op Curaçao." "Een ander voorbeeld van zo'n privilege", vervolgt Ben-Ur, "was dat de joodse gemeenschap destijds zijn eigen rechtspraak had. Die was overigens alleen van toepassing indien joden onderling een conflict hadden. Bij een conflict tussen iemand van de joodse gemeenschap en iemand van een andere bevolkingsgroep gold de reguliere rechtspraak." Volgens Ben-Ur en Klooster moesten de schriftelijke bevestigingen meer dan eens tevoorschijn worden gehaald om de privileges van de joodse gemeenschap te bewijzen. "De documenten golden als legaal bewijs voor het verlenen van autonomie aan de joden. Bijvoorbeeld met de komst van een nieuwe gouverneur die niet van hun rechten op de hoogte was. Of wanneer protestanten bij het lokale bestuur klaagden over de vrijheden van de joden, waarschijnlijk uit jaloezie", aldus Ben-Ur.

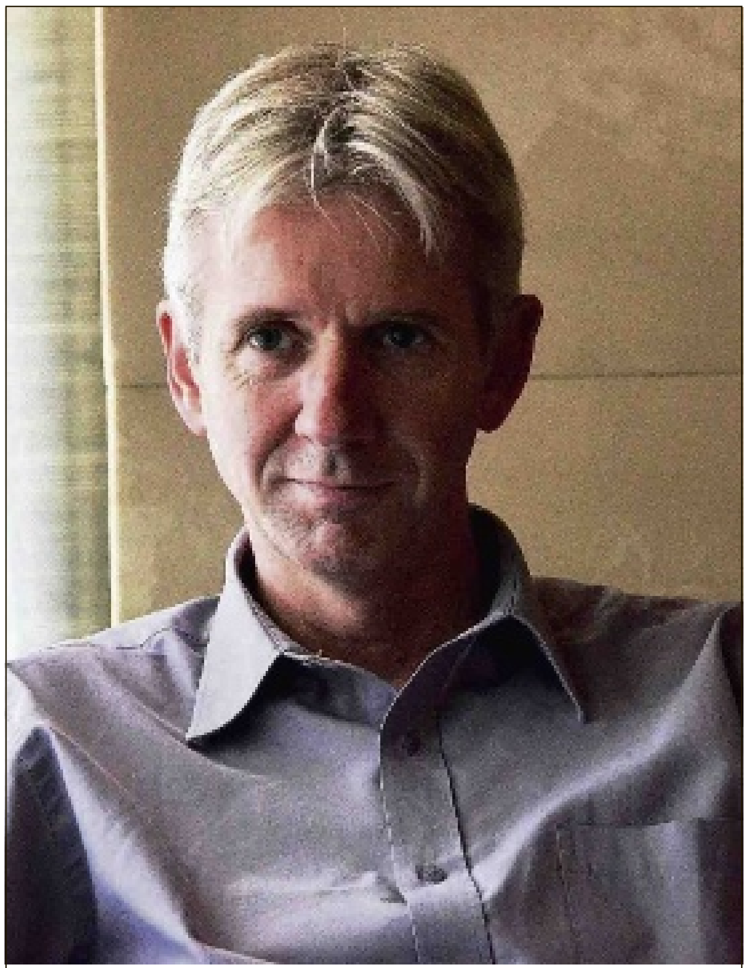
## Suriname

Ben-Ur geeft aan dat de manier waarop de Portugees joodse gemeenschap zich van de zeventiende tot negentiende eeuw organiseerde de veel parallellen vertoont met de Portugees joodse gemeenschap in Suriname in diezelfde tijd. Ze vormden de twee grootste joodse gemeenschappen in de Nieuwe Wereld. Ben-Ur: "Ook Suriname kende een uitgebreid gemeenschapsarchief. De gemeenschapsarchieven ontstonden en bleven behouden door een sterk gecentraliseerd joods bestuur, ook wel Mahamad genoemd. Archivering neemt een bijzondere rol in binnen de joodse gemeenschap. Volgens joods gebruik worden boeken en papieren over religieuze, joodse onderwerpen die versleten zijn en niet meer worden gebruikt, bewaard. Het jodendom stelt dat deze documenten heilig zijn en niet mogen worden vernietigd."
Ben-Ur vertelt dat er drie traditionele manieren zijn om deze geschriften te bewaren. De eerste methode is ze ritueel te begraven op de joodse begraafplaats. Een andere methode is de documenten te begraven in grafkisten of in urnen. Nog een ander alternatief is de paperassen in de synagoge op te slaan. Ben-Ur legt uit dat met het bewaren van de papieren de documenten na verloop van tijd ook een historische functie geeft. "Met de opslag creëerden de Curaçaose en Surinaamse joden met hun gemeenschapsarchief een tastbare herinnering", zegt Ben-Ur.

## De kracht van papier

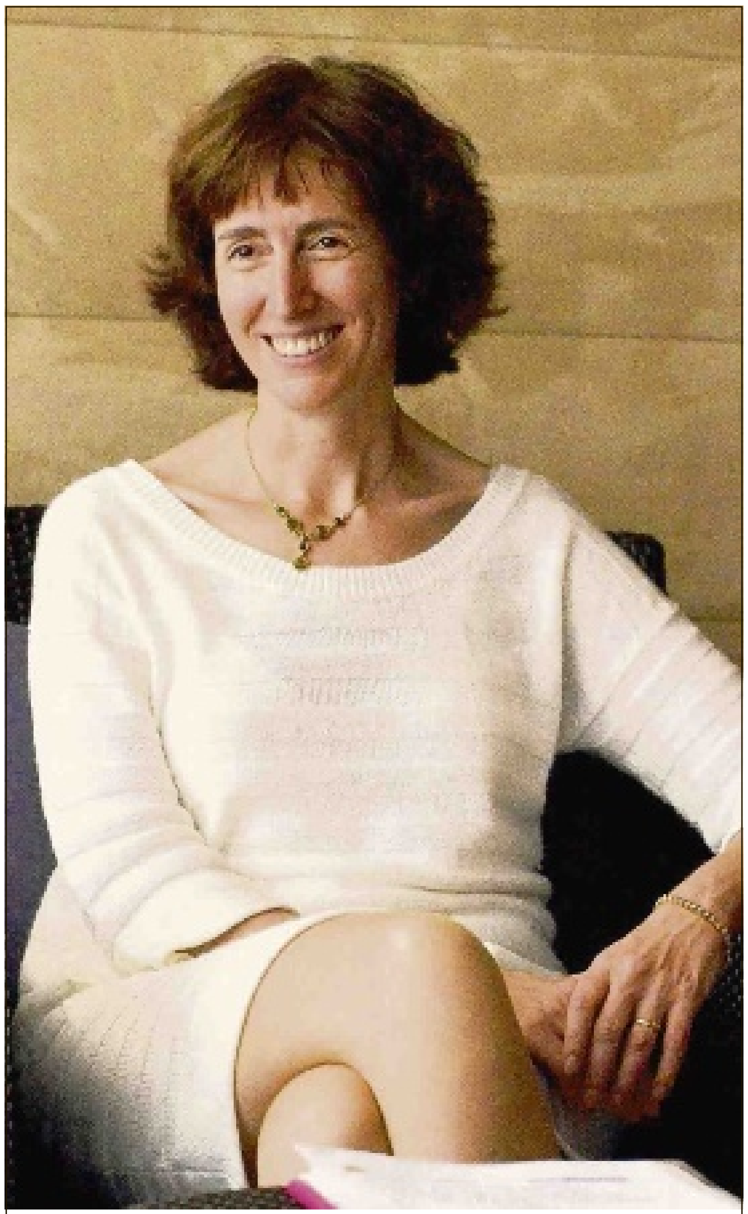
Naast de vele overeenkomsten tussen de Surinaamse joodse gemeenschap en die van de Curaçaose joden is er een duidelijk verschil. "Met de burgerlijke gelijkstelling, ofwel de emancipatie, in het begin van de 19e eeuw verloren de juridische documenten die de Portugese joden in de Cariben gebruikten om hun rechten te bewijzen hun functie. De Surinaamse joodse gemeenschap wist zijn archief te bewaren, maar dat van Curaçao raakte langzaam in verval. Het verstoppen van de documenten zorgde ervoor dat ze stukje bij beetje kwijtraakten. Gelukkig betekent dat niet dat er niets meer over is. De documenten die over zijn, worden goed bewaard in de Mongui Maduro Bibliotheek. De bibliotheek huisvest onder meer 'Memorias Senior' (1763) en 'Memorias Curiel' (1739) geschreven door prominenten uit de joodse gemeenschap. Deze documenten geven nauwkeurig inzicht in belangrijke gebeurtenissen uit die tijd", vertelt Ben-Ur.

Daar waar de archieven van Klooster hebben aangetoond dat Curaçao een belangrijke spil is geweest in de verbinding van de Oude Wereld met de Nieuwe Wereld, verbinden de archieven van Ben-Ur toen met nu. Dat is volgens Ben-Ur de kracht van papier.



### Wim Klooster

Wim Klooster is hoogleraar geschiedenis en voorzitter van de afdeling aan de Clark University in Worcester, Massachusetts (Verenigde Staten). Hij heeft verschillende boeken en artikelen (mede) gepubliceerd, waaronder Illicit Riches: Dutch Trade in the Caribbean, 1648-1795 (1998) en Curaçao in the Age of Revolutions, 1795-1800 (2011). Hij was als Fellow verbonden aan de universiteit van Harvard, de John Carter Brown Library en aan het Netherlands Institute for Advanced Study. Hij is onlangs benoemd tot raadslid van het Omohundro Instituut van Vroege Amerikaanse Geschiedenis en Cultuur.



### Aviva Ben-Ur

Aviva Ben-Ur is historica en universitair hoofddocent aan de afdeling Joodse en Nabije Oosten Studies aan de Universiteit van Massachusetts-Amherst (Verenigde Staten). Ze onderwijst onder meer in joodse geschiedenis en de geschiedenis van slavernij. Ze heeft verschillende publicaties op haar naam staan zoals het boek Sephardic Jews in America: a diasporic history (2009) en, met Rachel Frankel, Remnant Stones: The Jewish Cemeteries and Synagogues of Suriname (2012). Op dit moment is zij bezig met het boekproject Jewish Autonomy in a Slave Society: Suriname, 1651-1825.

# Ombudsman van Curaçao:

*De Ombudsman van Curaçao is belast met de controle van het nationale overheidshandelen en dit Hoge College van Staat zet zich vooral in voor de bewaking van de behoorlijkheidsnormen op Curaçao. Vorig jaar bestond de Ombudsman tien jaar. Sinds het operationeel worden van dit orgaan hebben tot 1 januari 2014, 7111 rechtzoekende burgers en organisaties de Ombudsman benaderd om rechtsbijstand. De Ombudsman geeft bij eindrapporten een oordeel over de onderzochte gedraging en aanbevelingen aan de bestuursorganen ter verbetering van de geconstateerde tekortkomingen.*

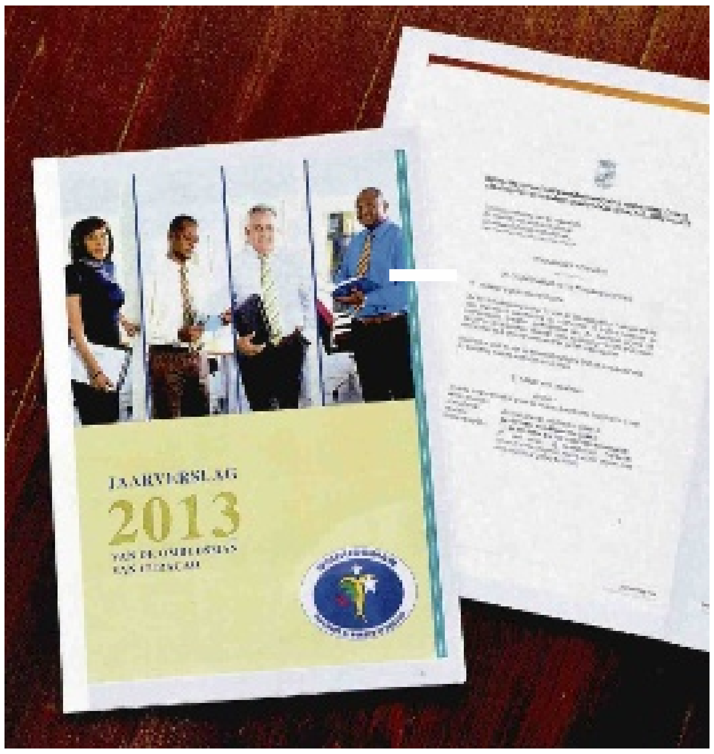
Ombudsman Alba Martijn.

Tekst: **Judice Ledeboer** Foto's: **Ken Wong**

De huidige Ombudsman is mr. Alba Martijn. Onlangs kwam zij uitgebreid in het nieuws omdat ze besloten heeft een onderzoek te verrichten naar de handel en wandel van de Gevolmachtigde minister in Den Haag. Dit onderzoek vindt plaats op eigen initiatief van de Ombudsman. "Het ombudsinstituut is een onafhankelijk College van Staat dat bevoegdheden heeft om op grond van vermoedens dit soort onderzoeken te doen", zegt Martijn hierover. Zij wil verder geen details geven in deze fase van het onderzoek.

Wel wil ze informatie geven over de ontwerplandsverordening tot wijziging van de Landsverordening Ombudsman dat de Ombudsman enige tijd geleden naar de Staten van Curaçao heeft gestuurd. In deze ontwerplandsverordening wordt voorgesteld om de bestaande onderzoeksbevoegdheid van de Ombudsman van Curaçao te verruimen en de naleving van de bepalingen van de Landsverordening Ombudsman door middel van sancties te bevorderen.

Dit betekent dat de Ombudsman sancties kan opleggen aan getuigen, deskundigen en tolken die na te zijn opgeroepen om voor de Ombudsman te verschijnen weigeren om hun medewerking te verlenen aan een onderzoek. In een dergelijk geval bepaalt de Landsverordening al dat deze personen reeds met de sterke arm kunnen worden gedwongen voor de Ombudsman te verschijnen. Thans wordt voorgesteld om een wettelijke boete op te leggen aan deze personen indien zij na te zijn verschenen weigeren een verklaring af te leggen.




Voorts verzoekt de Ombudsman in de ontwerplandsverordening om aan de Ombudsman de bevoegdheid toe te kennen om ambtenaren die weigeren hun medewerking aan een onderzoek te verlenen, voor een disciplinaire straf voor te dragen wegens plichtsverzuim. Conform de voorgestelde wijziging bepaalt het bestuursorgaan in hoeverre de betrokken ambtenaar een disciplinaire straf verdient en welke disciplinaire straf aan de betrokken ambtenaar zal worden opgelegd.

Het komt in de praktijk voor dat bepaalde diensten en uitvoeringsorganisaties van de overheid hun medewerking bij een onderzoek weigeren. Het gaat dan ook om zaken, c.q. interventies waarbij een oplossing wordt gezocht voor een probleem waar een burger mee zit. Het verzoek voor wijziging van de Landsverordening Ombudsman moet gezien worden als een verduidelijking van reeds bestaande regels. "Ambtenaren die zich schuldig maken aan plichtsverzuim kunnen disciplinair gestraft worden en het verschil met de reeds bestaande regels is dat de Ombudsman ook een belangrijke rol speelt bij de vaststelling van het plichtsverzuim."

Thans ligt het verzoek bij de Commissie Justitie van de Staten van Curaçao die belast is met aangelegenheden van de Ombudsman. Als deze Commissie Justitie het verzoek heeft behandeld gaat het verzoek naar de voltallige Staten met het verzoek om de voorgestelde ontwerplandsverordening over te nemen en via de regering aan te bieden voor advies bij de Raad van Advies. "In andere landen is het gebruikelijk dat deze bevoegdheden bij wet aan de Ombudsman worden verleend."

Vanaf 2010 is de Ombudsman lid van het bestuur van de Caribbean Ombudsman Association (CAROA), waar de Ombudsman Curaçao vanaf mei 2013 zelfs voorzitter van is. De Ombudsman is ook lid van het Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), het International Ombudsman Institute (IOI) en toehoorder bij de conferenties van de Federación Iberamericano del Ombudsman (FIO). Zij organiseert jaarlijks op Curaçao internationale conferenties voor Ombudsmannen en nodigt sprekers uit de hele wereld uit om tijdens deze conferentie te participeren. Tijdens deze conferenties wordt er vanuit verschillende invalshoeken gekeken naar de taken en bevoegdheden van de Ombudsman en wordt ernaar gestreefd om aan de participerende ombudsmannen en hun functionarissen instrumenten toe te kennen om hun taak zo goed mogelijk uit te kunnen voeren.

Welke zijn de taken en bevoegdheden van de Ombudsman? De Ombudsman heeft tot taak op verzoek of uit eigen beweging onderzoek in te stellen naar gedragingen van bestuursorganen. De Ombudsman is er in eerste instantie voor de burger. Iedereen heeft het recht de Ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een overheidsorganisatie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen. "Dit kan een ambtenaar van die overheidsorganisatie zijn of het kan de organisatie als organisatie zijn, waar zaken niet goed lopen", legt Martijn uit. "Maar een ambtenaar werkt in opdracht van een bestuursorgaan en zijn gedragingen worden aan het betrokken bestuursorgaan toegerekend. Om deze reden zal steeds het bestuursorgaan (de betrokken minister) door ons worden aangesproken, omdat die verantwoordelijk is voor zijn werknemers."

Een verzoek wordt in behandeling genomen door een medewerker van het Bureau Ombudsman. Het team van medewerkers werkt heel nauw samen en wekelijks vinden besprekingen van de in behandeling zijnde klachten plaats zodat iedereen op de hoogte is van de lopende verzoeken en onderzoeken. De medewerkers van de Ombudsman volgen ieder jaar opleidingen en trainingen zowel in het binnen- als in het buitenland om hun werk zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. "De medewerkers hebben allemaal hun eigen kennis en ervaringen, waardoor iedereen elkaar goed aanvult. We komen iedere week bij elkaar en bespreken de lopende zaken", aldus Martijn.

De behandelende medewerker toetst eerst of de Ombudsman bevoegd is om een verzoek in behandeling te nemen. Vervolgens wordt gecontroleerd of het verzoekschrift voldoet aan de formele vereisten voor wat betreft de inhoud en de doorlopen procedure. De indiener wordt

# waakhond van het overheidshandelen

dan binnen dertig dagen bericht over de behandeling van het verzoekschrift. Bij spoedgevallen gelden andere termijnen. Spoedgevallen zijn bijvoorbeeld gevallen die betrekking hebben op problemen bij immigratie of voogdij van het kind of jongeren die buiten het onderwijsproces dreigen te vallen. De ombudsman stelt het bestuursorgaan waar een verzoek tot onderzoek voor is ingediend op de hoogte en het bestuursorgaan wordt in de gelegenheid gesteld om eerst schriftelijk te reageren. Er wordt doorgaans een termijn van zes weken gehanteerd waarbinnen het bestuursorgaan kan reageren, maar die termijn wordt door de bestuursorganen veelal niet in acht genomen.
Dit is een doorn in het oog van de Ombudsman, omdat je er vanuit moet gaan dat de bestuursorganen het goede voorbeeld geven en in het belang van de burger en het naleven van wetten werkt. Als er dan een reactie komt (er worden termijnen gesteld waarbinnen beide partijen kunnen reageren) krijgt de indiener inzage in de reactie van het bestuursorgaan en kan de indiener ook weer reageren. Deze procedure kan meerdere malen worden herhaald. Beide partijen krijgen gelijke kansen om adequaat te reageren. Hierna kan de ombudsman per geval beslissen dat er een hoorzitting gehouden wordt waarbij alle betrokkenen worden uitgenodigd om gehoord te worden.
Wanneer tijdens de zitting partijen niet tot een gezamenlijke oplossing of schikking komen, dan wordt er van de verzamelde informatie een nota van voorlopige bevindingen opgesteld die aan alle betrokkenen wordt aangeboden voor commentaar. Tot slot wordt het onderzoek afgerond met een rapport waarin de bevindingen (oordeel en indien nodig aanbevelingen) van de ombudsman worden opgenomen. Alle betrokkenen ontvangen dit rapport.
Veel klachten worden door middel van een interventie van de Ombudsman afgehandeld. Er wordt dan naar een praktische oplossing gezocht zonder de formele procedure te volgen. Een actieve houding van de overheidsorganisatie is bij deze benadering essentieel. Bij een interventie treedt een klachtenbehandelaar namens de Ombudsman in direct contact met de contactambtenaar van de betrokken overheidsdienst om een adequate oplossing voor de klacht te bereiken. In 2013 zijn 362 verzoeken via interventie volledig afgehandeld. De in behandeling genomen formele klachten waren in totaal 308. De meeste klachten waren over Domeinbeheer (33), Toelatingsorganisatie (77), Sektor di Labor (18), Openbare Werken (13), Voogdijraad (15), Publieke Zaken en Burgerlijke Stand (19) en inzake de Kasnan die Bario (15). Per portefeuille van de minister waren er bij het ministerie van Justitie de meeste klachten (108), gevolgd door het ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning (64) en de ministeries van Bestuur, Planning & Dienstverlening (45) en Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn (42).
In vergelijking per ministerie over de jaren 2011, 2012, 2013 is er vooral een toename te zien van klachten bij de ministeries van Verkeer, Vervoer, Ruimtelijke Planning en Bestuur, en Bestuur, Planning & Dienstverlening. In 2013 waren er 996 verzoeken van rechtzoekende burgers en organisaties. Dat zijn er 90 meer dan in 2012. 427 Van deze burgers en organisaties, die om hulp vroegen konden niet door de Ombudsman geholpen worden omdat hun verzoeken niet onder de bevoegdheid van de Ombudsman vielen. Het grootste deel van deze rechtzoekende burgers werd doorverwezen naar de instanties die wel bevoegd zijn om deze klachten te onderzoeken.

De meest voorkomende verzoeken hadden bij Kas die Bario te maken over de traagheid van behandelen van aanvragen voor onderstanduitkeringen en toeslag ter aanvulling van het ouderdomspensioen. De vastgestelde afhandelingstermijnen werden herhaaldelijk niet nageleefd. Na het aanstellen van een andere contactpersoon in dit ministerie gaat het thans beter.
Bij Domeinbeheer betroffen de verzoeken voor onderzoek de lange wachttijden voor afhandeling van ingediende verzoeken om toekenning van het recht op erfpacht op een perceel domeingrond, verzoeken van erfgenamen om verdeling van in huur gegeven percelen domeingrond en de legalisatie van op illegale wijze toegeëigende percelen. De contacten met Domeinbeheer verlopen zeer moeizaam. Het oplossen van klachten verloopt moeizaam omdat Domeinbeheer niet reageert op verzoeken en klachtbrieven.
Bij Publieke Zaken/Burgerlijke Stand zijn er vooral klachten over de wijze van intrekking of vervallenverklaring van het paspoort en de buitensporige lange termijn die de dienst nodig heeft om een onderzoek te verrichten naar de legaliteit van persoonsdocumenten van de betrokken burgers. Ook het verkrijgen van een stamboomverklaring duurt soms zes maanden, terwijl deze verklaring nodig is voor het afwikkelen van erfenissen en boedelscheidingen. Er komen ook klachten van burgers tegen bestuursorganen, die geen reactie geven op schriftelijke klachten van burgers tegen die bestuursorganen.
De meeste verzoeken van rechtzoekende burgers tegen de regering in 2013 betroffen klachten die te maken hebben met het niet naleven van rechterlijke uitspraken, klachten van burgers tegen de inwerkingtreding van de Landsverordening Basisverzekering Ziektekosten en het uitblijven van een reactie op verzoekschriften van ambtenaren over het niet corrigeren van hun rechtspositie.
Wie kunnen er worden opgeroepen voor een onderzoek? De Ombudsman is bevoegd om ten dienste van een onderzoek dat zij instelt naar aanleiding van een verzoek van een persoon of organisatie om getuigen, deskundigen en tolken op te roepen. Deze zijn verplicht voor de Ombudsman te verschijnen en hun diensten en medewerking als zodanig te verlenen (zie artikel 19 van de Landsverordening Ombudsman). Deskundigen die worden opgeroepen dienen hun taak onpartijdig en naar beste weten te vervullen en zij zijn verplicht, evenals de tolken, tot geheimhouding van hetgeen hen ter zake van hun dienstverlening ter kennis komt.
Aangezien het bij het nieuwe ambtenarenapparaat dat na 10/10 in werking trad niet altijd even duidelijk was wat de taken en bevoegdheden zijn die de Ombudsman toekomen heeft de Ombudsman besloten op regelmatige basis voorlichting te geven aan de ambtenaren. Het uiteindelijk resultaat moet in ieder geval zijn dat het gehele ambtelijke apparaat voldoende geïnformeerd wordt over de taken en bevoegdheden van de Ombudsman, hetgeen de rechtzoekende burger ten goede zal komen.
Om te toetsen wat de bekendheid van de Ombudsman onder de burgers is werd er in 2012 een enquête gehouden. Uit deze enquête bleek dat 60 procent van de geënquêteerden het bureau kende, wist wie de huidige Ombudsman is en de ondervraagden lieten zich op positieve wijze uit over de dienstverlening van het instituut.
De Ombudsman timmert nog steeds hard aan de weg om de organisatie bekendheid te geven onder de burgers, omdat zij de burgers graag van dienst wil zijn in het oerwoud van regels, wetten, onduidelijkheden over vergunningen en andere zaken en de manier waarop er hiermee wordt omgegaan door de ambtenaren van de bestuursorganen.
Er is volgens Martijn nog heel veel te doen. De burger vraagt om rechtvaardigheid en om dat te verkrijgen biedt de Ombudsman rechtsbescherming en ondersteuning. "Je moet als overheidsfunctionaris je steeds bewust zijn van de gevolgen van je gedragingen en uitspraken voor de burger", zegt Martijn tenslotte. "Dat doen veel van onze ambtenaren niet voldoende. Daarom is het verstandig dat ambtenaren pas een uitspraak doen wanneer ze het met feiten en argumenten kunnen onderbouwen. Vaak worden burgers weggestuurd met de mededeling dat zij geen recht hebben op een bepaalde dienstverlening van de overheid, terwijl de burger wel degelijk dit recht heeft. De ambtenaar dient zich steeds bewust te zijn dat wanneer zij een burger zonder meer afwijzen hij aan deze burger een recht onthoudt. Daarom is het van belang dat bij de plaatsing van ambtenaren in een andere functie zij gedegen worden ingewerkt en kennis maken met de bestaande regelgeving, richtlijnen en procedures die de basis vormen voor de uitoefening van hun nieuwe functie. Iedere ambtenaar moet voor ogen houden dat als je iets doet of zegt dit altijd gevolgen heeft voor de burger. Daar moet men zich steeds bewust van zijn."
Op de website publiceert de Ombudsman een Gedragsprotocol voor de wijze waarop de medewerkers bij de Ombudsman behoren te werken. Martijn: "Als we anderen erop wijzen hoe ze behoren te werken en te functioneren, moeten wij natuurlijk het goede voorbeeld geven. Je kunt geen toezicht houden als je zelf de regels niet naleeft. Nog niet veel organisaties hebben een dergelijk protocol. Het Gemeenschappelijk Hof van Justitie heeft het nu ook. Er is gelukkig een bewustwordingsproces gaande bij de overheid, maar dat gaat nog heel langzaam. Bestuurders moeten alerter zijn dat regels en procedures worden nageleefd. Overheidsdiensten moeten meer gericht zijn op het naleven van aanbevelingen. Nu komt het voor dat niemand weet wie verantwoordelijk is voor wie en wat. We proberen als Ombudsman de ambtenaren te stimuleren om gewillig met ons instituut samen te werken en om alerter te zijn op gedragingen die de burger kunnen benadelen. Het gaat om het creëren van het 'ons' gebeuren."

# Food for thought.

## Speciale traktatie met de feestdagen

*De feestdagen staan weer voor de deur. Tijd om aan speciale toetjes te denken. Gedurende het hele jaar heeft u zich zo goed mogelijk gehouden aan voedingsrichtlijnen en -principes. Voor de feestdagen is een speciale traktatie best mogelijk.*

Tekst: **Miriam de Windt**

Tres leches cake, erg populair en ook erg gevreesd, maar eigenlijk bent u toch nieuwsgierig. Hoe smaakt het? Zal het wel zo zoet zijn als het eruit ziet? Bevat het veel calorieën? En het zal ingewikkeld zijn om zelf te maken of juist niet? We gaan in deze aflevering verder kijken of uw vrees voor tres leches cake terecht is.
De verzadigde vetten, de cholesterol en de kalk zijn afkomstig van de melksoorten in dit recept. Het merendeel van de vitamines A en B2 ook; de eieren zijn de volgende bron van deze twee voedingsstoffen in het recept. Juist de melksoorten zijn karakteristiek voor de tres leches cake. U kunt ze niet weglaten. Vetarme slagroom en vetarme gecondenseerde melk bestaan niet. U zou 'light' of vetarme koffiemelk kunnen gebruiken, maar de hoeveelheden verzadigde vetten en cholesterol zullen niet veel schelen.
23 Procent koolhydraten... van de suikers en de bloem. Een gerecht met alleen geraffineerde koolhydraten. Voor wat vezels en vitamine C, kunt u deze cake serveren met vruchten. Aangeraden is een zelfgemaakte compote van verse vruchten, zonder suiker.
Tres leches cake is machtig en heel zoet. Een klein stukje is meer dan genoeg. Laat u niet verleiden door de melksoorten in het recept, die 'toch' vele goede voedingsstoffen leveren. Feit is dat niet iedereen melk goed kan verdragen, dus ook niet goed kan profiteren van de voedingsstoffen. Feit is ook, dat toegevoegde suiker alle voedingsmiddelen ongezond maakt.
Het is beter dit recept voor 12 personen te serveren, in plaats van voor 10. Iedereen die een ontregelde bloedsuiker heeft, hetzij te hoge of te lage bloedsuikerwaarden, is helaas beter af met een ander soort cake. Uw vrees voor calorieën en zoetigheid... terecht. Voor de variatie en smaak... one-in-a-million.

### Tres leches cake

Tres leches cake is niet moeilijk om te maken. Het vergt ook niet zo veel verschillende ingrediënten. Een soort biscuitdeeg, een mengsel van 2 à 3 soorten melkproduct.
De origine van de tres leches cake is niet helemaal zeker. Sommige receptenbronnen melden dat deze afkomstig is van Mexico of Nicaragua. Sommigen menen dat het eerste recept van tres leches op een blikje gecondenseerde melk uit Europa is verschenen.
Tres leches is een variant van geweekte taarten ('soaked cakes'), die sinds jaar en dag bekend zijn in de culinaire wereld. In de Franse en Caribische keukens zijn cakes geweekt in rum erg bekend. Baba au rum of baba au savarin, zijn simpel te maken, maar horen toch tot de internationale gourmetnagerechten.
De basis voor de vulling of het glazuur om de cake in te weken, kan eigenlijk van alles zijn. Rum, likeur, whisky, wijn, vruchtensap, melk, koffie. U dient er alleen voor te zorgen dat het glazuur niet te waterig is. Het moet blijven hangen in de cake.

### Gecondenseerde melk

Gecondenseerde melk is geen normale melk meer. Het is koemelk waarbij het grootste gedeelte van het water uit de melk is onttrokken. Voor gecondenseerde melk wordt meer water onttrokken dan voor geëvaporeerde melk (= koffiemelk). Na het proces van condenseren, blijft de melk stroperig. Daarnaast wordt er ook veel suiker aan toegevoegd, zodat de melk langer houdbaar is. Gecondenseerde melk wordt altijd in blikjes verpakt.
Vroeger, ten tijde van onze grootmoeders en over-grootmoeders werd gecondenseerde melk gebruikt als beleg. Tot nu toe zijn er families die dit doen. Jammer, om de volgende redenen. Gecondenseerde melk als beleg is zoeter dan jam. Bovendien is het fabrieksmatig proces om gecondenseerde melk te maken ingrijpender, dus onnatuurlijker, dan het proces om jam te maken. Gecondenseerde melk komt in blik, jam in glas. Blikproducten zijn heel lang al bekend als 'producten-non-grata' voor uw gezondheid. Met jam heeft u opties: met of zonder suiker, gewoon of biologisch. Met gecondenseerde melk niet.
Tenslotte, de weinige gecondenseerde melk die u op een boterham kunt smeren, is onvoldoende om te profiteren van de voedingsstoffen uit melk. De vraag is eigenlijk of er sprake kan zijn van werkzame voedingsstoffen na het proces om gecondenseerde melk te maken. En daarbij, melk gecombineerd met suiker is vragen om allergische reacties of darmklachten.
Of onze grootouders en overgrootouders geen klachten kregen bij het eten van gecondenseerde melk als beleg, weten wij nu niet meer. Hun leefstijl echter was wel met meer fysieke activiteiten dan van ons tegenwoordig. Zeker is dat met voldoende beweging uw lichaam veel meer aan kan.
Maar alle voedingsmiddelen verdienen een eigen plekje in ieders voedingspatroon. Gecondenseerde melk kan dienen om speciale gerechten te maken die u incidenteel eet. Ervan uitgaande dat u voor uw basisvoeding, de voeding van elke dag, steeds de meest gezonde en verantwoorde keuze maakt... tevens, ervan uitgaande dat u geen klachten heeft die veroorzaakt worden door melk, suiker of combinaties ('double-trouble')... kunt u best eens genieten van een gerecht met gecondenseerde melk, zoals de tres leches cake.
Hoe dan ook, het is weer eens iets anders. Misschien inspireert het u om andere recepten van 'soaked cakes' uit te proberen.

Miriam de Windt is diëtiste en natural nutritionist.
T 889-1788
C 520-6932

Voedingswaarde voor 1 stuk, 10 personen per recept:

| Voedingsstoffen | Hoeveelheid | % DAH |
|---|---|---|
| Calorieën/ kJoules | 378/ 1588 | 19% |
| Natrium | 121 mg | 6% |
| Eiwitten | 10 g | 10% |
| Kalk | 245 mg | 35% |
| Vetten | 12 g | 18% |
| IJzer | 0,5 mg | 3% |
| Verzadigde vetten | 7 g | 35% |
| Vitamine A | 136 mcg | 17% |
| Cholesterol | 79 mg | 29% |
| Vitamine B1 | 0,09 mg | 9% |
| Koolhydraten | 57 g | 23% |
| Vitamine B2 | 0,34 mg | 26% |
| Voedingsvezels | 0 | 0 |
| Vitamine C | 0 | 0 |

De percentages zijn berekend op basis van 2000 calorieën (8400 Kjoules) per dag, voor een gezonde volwassene.

## Kook mee met May.

**Voor de cake:**
3 eieren
1 cup suiker
1/4 cup melk
1 cup tarwebloem
1 1/2 theelepel bakpoeder
1 eetlepel puur vanilla-extract

De oven voorverwarmen tot 350 graden Fahrenheit.
De eieren splitsen.
De eiwitten luchtig kloppen.
De suiker geleidelijk toevoegen, goed mengen.
De eidooiers één voor één toevoegen.
De melk, de bloem en de bakpoeder om beurten toevoegen.
De vanille toevoegen en goed mengen.
In een ingevette, vierkante vorm schenken en 45 minuten bakken of tot een mes gestoken in de cake er schoon uitkomt.
De cake uit de oven halen en met een vork gaatjes prikken in het hele oppervlak.
Apart zetten en laten afkoelen.

**Voor de vulling:**
1 blik gezoete gecondenseerde melk
1 blik (12 ounces) evaporated melk
1/2 cup room
1 eetlepel puur vanilla-extract

In een grote kom de gecondenseerde melk, de evaporated melk en het vanilla-extract goed mengen. Langzaam over de cake schenken.

**Voor het glazuur:**
De room stijf kloppen en over de cake smeren.

# Over organiseren, ondernemen, managen en leidinggeven

## Full Circle (8)

*Full Circle is de titel van een nieuw boek over modern en effectief management voor nu en de toekomst dat in 2016 in de Nederlandse en Engelse taal verschijnt en de lezers van Ñapa, de wekelijkse bijlage van de Amigoe, hebben de primeur van de versie zoals die naar de uitgever gaat voor de laatste aanpassingen in stijl en taalgebruik.*

Tekst: **Jan de Ruijter**

Zoals in de vorige aflevering behandeld is command and control de grootste boosdoener in het bedrijfsleven. Command and control werkt niet meer in deze moderne tijden en de redenen zijn de navolgende:
Het zijn niet de bevelen en de procedure-manuals die resultaten opleveren, het gaat erom dat mensen hun verstand en hun intelligentie gebruiken en een commitment maken om de juiste dingen heel goed te doen, en de foute dingen na te laten.
Mensen die hun werk doen op basis van regime en bevelen hebben na verloop van tijd alle gevoel voor en gedachten over excellentie verloren; opgelegd, opgedragen werk uitgevoerd onder continue controle broedt passiviteit en niet-betrokkenheid.
Mensen zijn complexe wezens, bij mensen gaat het om hun gevoelens, gedachten, meningen, opvattingen, persoonlijkheid, waarden, ervaringen, bekwaamheden en doelstellingen. Elk mens heeft gevoelens en verlangens. Mensen functioneren niet langer als machines.
4. Zelfs de machines van Federick Taylor hebben olie en onderhoud nodig, laat staan mensen!
5. Onder de Taylor-methode wordt één beste methode ontwikkelt om iets te doen en vervolgens nemen we mensen aan die worden opgedragen om al het werk precies volgens die ene beste methode te doen, de baas draagt dat op en controleert dat zodat het eindproduct er precies zo fantastich mooi uitrolt als het gepland was. Mensen hoeven alleen maar alles precies zo te doen zoals de baas zegt en wil. Het klinkt allemaal zo logisch en zo gemakkelijk, het moet allemaal zo lopen als een Zwitsers horloge... alleen het werkt niet. Het personeel moet dan dat werk zo doen en uiteraard ook nog met een vriendelijke glimlach, met liefde en plezier, met passie en betrokkenheid en met hart voor de zaak, want dat hoort erbij vindt de baas. Dat staat in de job description. Het is allemaal te simplistisch. Passie, hart voor de zaak, betrokkenheid, moraal kunnen nu eenmaal niet bevolen worden.
Command and control, de Taylor-methode en de 'carrot and the stick'-benadering zijn alle te simplistisch.
De trainer van FC Barcelona kan Lionel Messi uitleggen hoe een vrije schop te nemen, hoe de bal zo te raken dat hij eerst 6 meter omhoog gaat en dan weer zakt en door het effect links hoog de hoek ingaat en Messi kan dat zes van de tien keer goed doen... maar niet alle tien keren. Mensen hebben hun dag niet, hebben een slechte bui. Employeemoraal speelt een grote rol, mensen kunnen onverschillig zijn over de doelstellingen van hun baas, kunnen passief en onbetrokken zijn.
Werk is complex geworden en vereist de bekwaamheid om problemen op te lossen en beslissingen te nemen. Mensen zijn complex met hun verschillende opvattingen, gewoontes, meningen, waarden. Werk is complex, mensen zijn complex en werken aan complex werk met complexe mensen maakt het dubbel complex! Alle mensen zijn anders en verschillend en elk mens is ook nog eens verschillend van tijd tot tijd afhangend van humeur, bui en omstandigheden.
Mensen zijn over het algemeen van het type Y en mensen functioneren niet goed wanneer zij niets te zeggen hebben, niets in kunnen brengen, niet mogen meedenken, niet kunnen bijdragen. Mensen willen nu eenmaal graag hun talenten ontwikkelen.
Mensen willen hun werk graag goed doen! Mensen gaan niet 's morgens naar hun werk met de gedachte in hun hoofd: "Hoe kan ik alles lekker in de war sturen vandaag." Niemand wil dat, niemand doet dat, maar veel managers gedragen zich alsof zij dat wel van hun mensen denken en verwachten. Mensen willen bijdragen, willen zinvol werk doen, willen daar iets over te zeggen hebben en willen daar ceatief bij zijn. Zo is dat nu eenmaal bij mensen en de natuur. Alles wat leeft neigt er immers naar zich te organiseren om gezamenlijk meer te doen dan wat alleen mogelijk zou zijn, dat is een eeuwenoude natuurwet. Alles wat leeft neigt ernaar omstandigheden te creëren waarin het tot bloei kan komen. Je hoort daarom ook altijd mensen onderling praten over hoe de dingen beter zouden kunnen en niet hoe ze de manager kunnen pesten en de klanten kunnen laten weglopen.
Zodra een beetje creativiteit belangrijk wordt, werkt command and control niet. Missie, visie, intelligentie, verstand gebruiken, energie, lef en gevoel voor richting hebben geen plaats in het command and control-systeem. Dat moeten de managers maar doen. En wanneer het moment komt dat creativiteit en besluitvaardigheid nodig zijn, laat iedereen het afweten.
Als alleen iemands handen en voeten gebruikt en geëxploiteerd worden en iedereen zijn verstand, bekwaamheden, handigheid en zijn hart en ziel aan de kapstok of bij de time-card mag hangen, verdwijnen de betrokkenheid en het commitment aan het bedrijf en verschijnt onverschilligheid en apathie.
In de oude tijden moesten mensen als slaven op het land werken, of als strijders in het leger, of als bedienden aan het hof of als criminelen, dat waren de opties toen. Tijdens de industriële revolutie begon het werk als een middel om eten op tafel te zetten en een dak boven het hoofd te hebben en na de Tweede Wereldoorlog kwam het begrip kwaliteit van het leven en van de werkplaats naar boven en tegenwoordig is het succes en geluk nastreven door middel van werk. Via werk bereiken mensen succes en geluk en werk moet zin hebben, nuttig zijn, je moet je creativiteit erin kwijt kunnen, je wilt inspraak hebben en die dingen bestaan niet onder command and control.
Ook de carrot and stick-benadering werkt niet meer. Je kunt mensen niet meer betrekken en het gevoel van betrokkenheid geven door een kortetermijncarrot. Je kunt een mens niet bevelen om betrokken te zijn, betrokkenheid, passie, hart en ziel komen niet op bevel.
Command and control vereist continue, permanente supervisie en toezicht. Op het moment dat er geen toezicht is, zakt alles in elkaar. Permanente supervisie is tijdverslindend en kostbaar.
In deze nieuwe tijden heeft command and control plaatsgemaakt voor betrokkenheid en commitment. Mensen doen hun best en doen hun werk uitstekend, blij, gewillig en met plezier zonder dure en kostbare supervisie.

*(Wordt vervolgd)*

Mens & Werk

# Veranderen van binnenuit

*Verandering is een onvermijdelijk element in ons leven en in het zakenleven is het een onmisbaar element. Dit schreef de Amerikaanse managementdenker Warren Bennis. Dat verandermanagement op dit moment zo populair is komt omdat er heel veel moet gaan veranderen in de nabije toekomst door de grote veranderingen van de samenleving en de enorme ontwikkelingen op het gebied van de techniek en in de IT-wereld.*

Tekst: **Judice Ledeboer**

Maar waar begin je met veranderen? Iedereen weet hoe moeilijk het is om iets te veranderen. Bij jezelf en op het werk. Dit komt omdat er veel te veel gekeken wordt naar de resultaten, maar veranderen heeft alles te maken met gedrag.

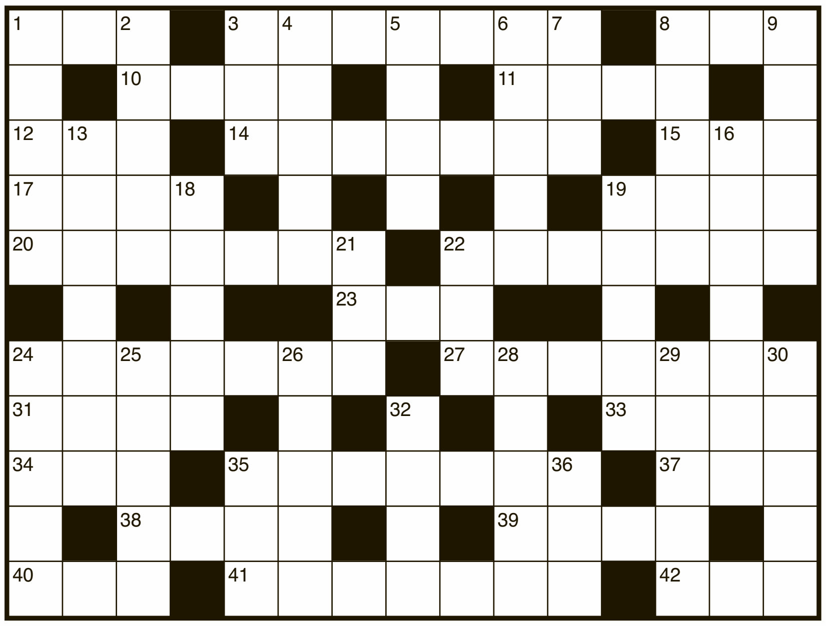
Consultants kunnen het ene na het andere rapport schrijven over de verandering die noodzakelijk is, maar als de mensen hun gedrag niet veranderen is het weggegooid geld en verloren energie. Er wordt te weinig actie ondernomen. Er worden prachtige plannen gemaakt, informatiebijeenkomsten georganiseerd waarbij iedereen braaf zit te knikken, want alles dat er gezegd wordt klinkt als muziek in de oren, maar slechts weinigen realiseren zich dat zij de verandering zelf zijn. En daar zit het knelpunt. Want waar moet je beginnen? Wat zijn mijn eigen valkuilen? Waar moet ik zelf iets veranderen?
Ons gedrag wordt door onze bewuste voornemens en intenties en door prikkels uit de directe omgeving bepaald. De prikkels die we krijgen roepen automatisch gewoontegedragingen op waar we ons wel of niet prettig bij voelen. Het gaat er dus om dat we bij veranderen ook de situaties waarbinnen oude gewoontes overwonnen moeten worden aanpakken. En dat gaat niet één, twee, drie. We hebben ook te maken met anderen.
George Bernard Shaw, Iers toneelschrijver, socialist en theatercriticus die van 1856 tot 1950 leefde zei ooit: 'Vooruitgang is onmogelijk zonder verandering en degenen die hun denken niet kunnen veranderen kunnen nooit iets veranderen'. Het gaat dus om een verandering van denken en hoe moeilijk is dat met de opvoeding die je hebt genoten, de ervaringen die je hebt opgedaan in de loop van je leven en de waarden en normen die je zelf hebt gevormd door het leven te leven. Want dat is jouw waarheid geworden. Anders denken en daardoor anders handelen heeft ook nog veel tijd nodig en de mens is ongeduldig. Er wordt niet voldoende tijd genomen om te veranderen en er wordt dikwijls snel opgegeven. Bij verandertrajecten op de werkvloer worden zelfs deadlines genoemd waarop die processen doorgevoerd moeten zijn. Dat doorvoeren kan wel, maar of de medewerkers en iedereen die betrokken is ook handelt volgens de nieuwe afspraken is de vraag.
De eerste vraag die er gesteld moet worden is: wat wil men bereiken? En daar is actie voor nodig. Per persoon en met de hele groep. Een verandering kan nooit een succes worden als slechts één persoon kritisch naar zichzelf gaat kijken en aan het werk gaat om zijn denken te veranderen. Stel dat er besloten wordt op een afdeling om de verantwoordelijkheden van de werknemers anders te gaan verdelen. Dit kan dan wel besloten zijn, maar zijn echt alle werknemers bereid om mee te gaan in deze verandering. En kunnen alle werknemers de verantwoordelijkheden die ze gaan krijgen wel aan?
Vaak gaat het management daarvan uit, maar het komt voor dat de werknemers bepaalde verantwoordelijkheden niet aankunnen of aandurven of niet willen, maar zeggen dat niet. Ze zijn bang dat ze dan een andere functie krijgen, of ontslagen worden. Maar dat kan niet zo maar en daar moeten de werknemers ook goed over worden voorgelicht. Om werkelijk inzicht te krijgen in het potentieel van de werknemers en/of de werknemers in staat zijn om (andere) verantwoordelijkheden te krijgen is een meting op gedrag een goed instrument. Tegenwoordig is het heel gebruikelijk om werknemers te meten op hun competenties. Er zijn te veel factoren die van invloed zijn op het gedrag van iemand. Vooral het privéleven van mensen is van zeer grote invloed en daar wordt niet voldoende rekening mee gehouden.
Werknemers die onrust hebben in hun privéleven door wat voor omstandigheden dan ook zullen nooit goed kunnen functioneren en ze nemen die spanning onbewust mee. Het is niet de taak van de werkgever om iets aan die onrust te doen, maar de werkgever kan zijn werknemers wel trainingen en coaching op het werk aanbieden waardoor de werknemer andere inzichten gaat krijgen die hij ook weer kan toepassen op zijn privéleven. Gezamenlijke veranderingen, bijvoorbeeld in bedrijven, zijn altijd een optelsom van een (lange) reeks individuele veranderingen. Een andere quote van George Bernard Shaw is: 'Individuele gedragsverandering is de belangrijkste bouwsteen van vernieuwing in gezinnen, in bedrijven en in onze maatschappij. Het leven gaat niet over jezelf te vinden. Het gaat om jezelf te creëren'.

# Puzzels.

## PRIJSPUZZEL

**HORIZONTAAL:**
**1** Italiaanse omroep, **3** productiebedrijf, **8** oude Franse munt, **10** familielid, **11** tokkelinstrument, **12** dat wil zeggen, **14** verende beweging, **15** een en ander, **17** legervoertuig, **19** blaasinstrument, **20** kunstenaar, **22** trainen, **23** bloeiwijze, **24** muziekteken, **27** geschil, **31** kokertje van zacht metaal, **33** zintuig, **34** deel van het skelet, **35** schouwburg, **37** atmosfeer absoluut, **38** nagalm, **39** aangezien, **40** vaatwerk, **41** kunstgevoelige, **42** golfterm.

**VERTICAAL:**
**1** titel van Indische vorsten, **2** inleg, **3** hoofddeksel, **4** vaat, **5** faam, **6** leerling (Fr.), **7** kunstschaatsterm, **8** bijstand, **9** lansier, **13** arbeiders, **16** schrijnwerker, **18** biljartterm, **19** de woorden van een lied, **21** hoeveelheid, **22** zwaardwalvis, **24** gespannen, **25** houtsoort, **26** zedelijke motivatie, **28** boosheid, **29** gebak, **30** verdieping, **32** uiting van plezier, **35** Engels lidwoord, **36** knaagdier.



Uit de inzendingen van de Amigoe-puzzel van vorige week is als winnaar van de weekprijs van 25 gulden getrokken:

E.Kock
Cunucu Abao 127
Aruba

Thadeo Thielman
Kaya Brassavola 21
Curaçao

De winnaar kan zijn/haar prijs na identificatie ophalen op het kantoor van de Amigoe. Curacao: Kaya Fraterna di Skèrpènè z/n tot drie uur n.m. Aruba: Bilderdijkstraat 16-2 tijdens kantooruren. Bonaire: Shon Ma Carolina, Kaya Nikiboko Noord 18.

Oplossingen moeten zowel op Curaçao als Aruba zijn ingediend op woensdag voor 12:00 uur. Gelieve duidelijk op de enveloppe te vermelden: Amigoe-puzzel.
Vanuit Bonaire kan de oplossing gefaxt worden naar Curaçao: (00599-9) 767-4744.

## SUDOKU

Schrijf alle cijfers 1 t/m 9 in alle verticale kolommen, alle horizontale rijen én in alle vierkantjes van 3 x 3 vakjes.

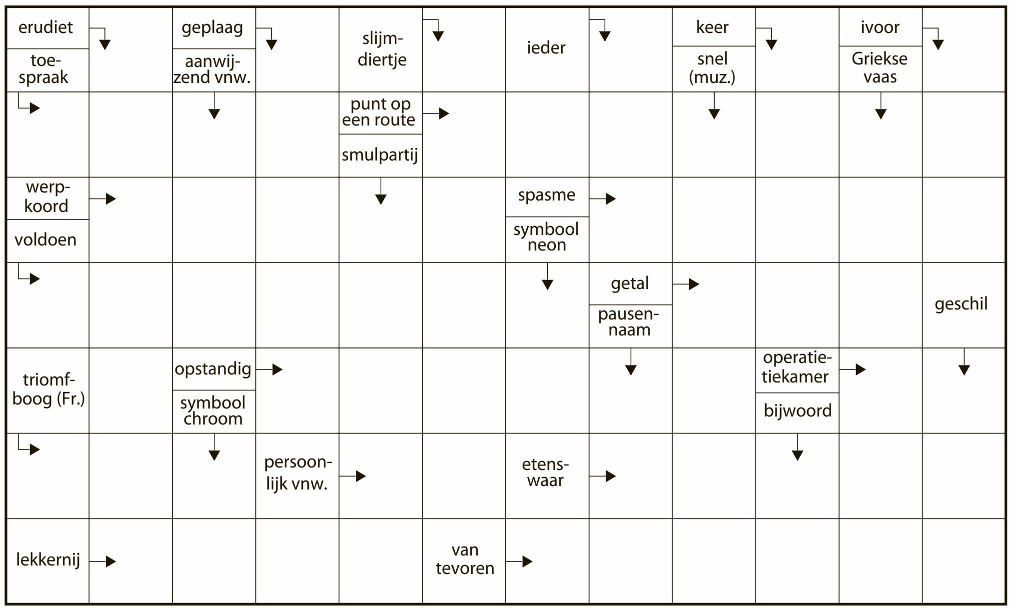
### LIGHT

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 3 | 7 | 1 | | 5 | | 6 |
| | | | 3 | 4 | | | 9 | |
| 2 | 5 | 1 | | | | | | 3 |
| | | 7 | | 6 | | | | 9 |
| 5 | 1 | | | | 8 | | | |
| | 8 | | | | 7 | | 2 | |
| | | 2 | | | 3 | 9 | | |
| | 9 | | 4 | | | 2 | | |
| 8 | | | | | 1 | 4 | 5 | |

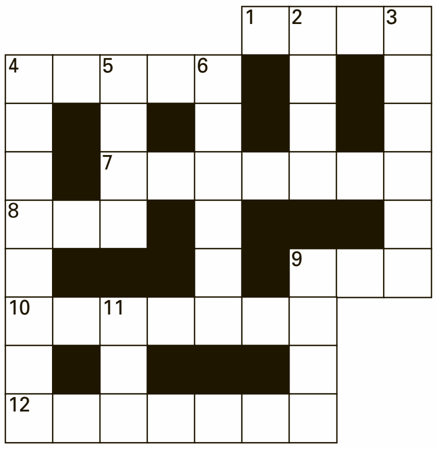
### HEAVY

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 8 | 5 | | | 7 | 6 | |
| | | 2 | 4 | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | 8 | 4 | | 7 | 2 | 9 | | |
| | | 6 | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | 1 |
| 2 | | | 3 | | 6 | | | 9 |
| | | 7 | | 5 | 8 | | | |
| | | | 1 | | | | | |

## ZWEEDSE PUZZEL




## CRYPTOGRAM



**HORIZONTAAL:**
**1.** Gerechtsdienaar (4); **4.** Gewaagde neus (5); **7.** Het resultaat is een klap naar buiten (7); **8.** Insect tussen de pindarotsjes (3); **9.** Vaatwerk met een mogelijkheid (3); **10.** Wegen waarop files staan? (7); **12.** Persoon zonder rendement (7).

**VERTICAAL:**
**2.** Op de pot of op een neus (4); **3.** Met grote snelheid een web maken (6); **4.** Waar kan men de kleding prijzen? (8); **5.** Grillige manier om er beter van te worden (4); **6.** Buiten raakt Rex net in de war (6); **9.** Vogel in een kluwen (4); **11.** Zitplaats voor de lol (3).

## WOORDZOEKER

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| M | V | S | U | I | K | E | R | B | I | E | T | S |
| A | E | R | I | R | N | T | O | N | L | U | S | T |
| C | R | I | E | N | E | K | S | C | H | O | T | R |
| A | G | I | B | D | K | T | L | C | G | R | E | A |
| D | U | E | I | E | E | O | S | A | E | I | V | M |
| A | N | B | M | L | R | E | R | L | R | S | I | I |
| M | N | U | L | E | B | G | E | T | U | I | G | E |
| W | I | I | M | N | E | E | G | B | I | B | N | N |
| E | N | T | O | W | K | N | N | E | N | N | E | G |
| G | G | E | T | S | P | E | V | Z | E | R | G | M |
| O | G | N | I | V | E | G | M | O | E | L | U | E |
| A | E | H | C | E | P | E | D | L | R | I | R | L |
| V | Z | U | D | I | A | N | A | D | D | M | T | A |
| V | E | I | L | I | G | H | E | I | D | A | I | N |
| N | U | S | B | E | N | E | R | G | I | E | K | G |
| T | R | G | N | I | D | I | U | D | N | A | A | E |

In deze mengelmoes van letters zijn al de onderstaande woorden verstopt. Streep alle woorden door. De resterende letters vormen dan regel voor regel van links naar rechts gelezen de oplossing van deze puzzel.

AANDUIDING
BERGGEEL
BEZOLDIGD
BIDET
BUITENHUIS
BULSTER
DEPECHE
DIANA
EENVORMIG
EIBER
ENERGIEK
GEMEEN
GERUINEERD
GEZEUR
IBIZA
IDEEENBUS
INHALEREN
INKLARING
INKORTING
INSTELLING
IRIDIUM
MACADAMWEG
MELANGE
NEKSCHOT
OMGEVING
ONBESCHUT
ONLUST
SKEELER
STEVIG
STRAMIEN
SUIKERBIET
TRIER
VEILIGHEID
VENTWEG
VERGUNNING
VREDE

© Puzzelland/141206

## OPLOSSINGEN VORIGE KEER

**Light**

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 8 | 7 | 4 | 5 | 6 | 2 | 3 | 9 |
| 2 | 3 | 4 | 9 | 7 | 8 | 6 | 1 | 5 |
| 9 | 6 | 5 | 2 | 3 | 1 | 8 | 4 | 7 |
| 3 | 1 | 2 | 5 | 8 | 4 | 9 | 7 | 6 |
| 8 | 7 | 6 | 1 | 9 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 4 | 5 | 9 | 7 | 6 | 2 | 1 | 8 | 3 |
| 7 | 2 | 3 | 6 | 1 | 9 | 4 | 5 | 8 |
| 6 | 4 | 8 | 3 | 2 | 5 | 7 | 9 | 1 |
| 5 | 9 | 1 | 8 | 4 | 7 | 3 | 6 | 2 |

**Heavy**

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | 4 | 3 | 6 | 9 | 5 | 1 | 7 | 2 |
| 6 | 2 | 5 | 4 | 1 | 7 | 8 | 9 | 3 |
| 1 | 9 | 7 | 8 | 2 | 3 | 5 | 4 | 6 |
| 7 | 8 | 4 | 5 | 6 | 1 | 3 | 2 | 9 |
| 2 | 5 | 6 | 3 | 8 | 9 | 7 | 1 | 4 |
| 9 | 3 | 1 | 7 | 4 | 2 | 6 | 5 | 8 |
| 3 | 1 | 2 | 9 | 7 | 6 | 4 | 8 | 5 |
| 5 | 7 | 8 | 2 | 3 | 4 | 9 | 6 | 1 |
| 4 | 6 | 9 | 1 | 5 | 8 | 2 | 3 | 7 |

**Cryptogram**:
Horizontaal: 1. Stuk; 4. gered; 7. oplopen; 8. fis; 9. kit; 10. Lemonde; 12. gierkar. Verticaal: 2. Trap; 3. kornet; 4. golfslag; 5. roos; 6. dolfijn; 9. keur; 11. moe.
**Woordzoeker:**
VARKENTJE

**Zweedse puzzel**

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ■ | G | ■ | A | ■ | S | ■ | E | ■ | P | ■ | S |
| G | A | A | L | ■ | M | A | G | N | A | A | T |
| ■ | S | A | L | S | A | ■ | M | A | R | I | A |
| T | O | R | E | N | K | A | ■ | P | A | K | ■ |
| ■ | L | ■ | Z | E | E | K | O | E | ■ | I | R |
| W | I | G | ■ | R | N | ■ | K | L | E | D | Ÿ |
| ■ | E | L | F | T | ■ | W | A | S | K | O | M |

**Prijspuzzel**

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| T | A | P | T | O | E | ■ | A | ■ | S | P | R | O | N | G |
| I | ■ | E | ■ | S | K | I | B | R | I | L | ■ | N | ■ | E |
| R | E | G | G | A | E | ■ | E | ■ | L | O | E | W | A | K |
| A | V | E | ■ | K | N | A | L | P | O | T | ■ | I | N | K |
| S | E | L | V | A | ■ | M | ■ | A | ■ | S | A | L | D | O |
| ■ | N | ■ | IJ | ■ | S | P | O | R | E | ■ | H | ■ | O | ■ |
| S | A | I | G | A | ■ | U | ■ | M | ■ | K | W | A | R | K |
| A | A | L | ■ | V | U | L | G | A | I | R | ■ | P | R | O |
| T | R | I | T | O | N | ■ | E | ■ | B | A | D | P | A | K |
| A | ■ | U | ■ | N | I | G | E | R | I | A | ■ | E | ■ | O |
| N | O | M | A | D | E | ■ | N | ■ | S | K | I | L | E | S |

# Beroep onder de loep.

# 'Ik houd niet van half werk'

*Binnen een jaar van een kleine zaak naar een naastgelegen groter pand. "Dan moet je toch iets goed doen", zegt Miriam Martens lachend. Zij en haar man Jacques waagden de sprong in het diepe. Het pakte goed uit met hun schoenenzaak 'Foot Fashion' aan de Caracasbaaiweg.*

Tekst en foto: **Marja Berk**

## Wat houdt je werk in?

"Nou ja, schoenen verkopen, natuurlijk. Maar er komt uiteraard veel meer bij kijken." Inkoop op beurzen of via de opgebouwde relaties online. "Jacques is verantwoordelijk voor de administratie en dat gaat uitstekend." Het ondernemersechtpaar is gedreven en weet als geen ander dat je de vinger aan de pols moet houden om succesvol te zijn. "Ja, ik let uiteraard op de trends, maar vind het ook belangrijk om echt kwaliteit te verkopen. We verkopen niet alleen echt charmante pumps, maar ook gemaksschoenen."

## Hoe lang doe je dit al?

"Schoenen verkopen doe ik al even. Eerst in een andere zaak. Maar toen Brokx op Saliña ermee stopte, zijn we in het gat gedoken." Miriam Martens is van alle markten thuis, heeft veel gedaan in het leven. "Oh ja, ik heb vroeger administratie gedaan, ben serveerster geweest. Maar ook taxichauffeur." Taxichauffeur? "Ja, toen ik Jacques leerde kennen, had hij een taxibedrijf. Ik ben toen ook gaan rijden. Maar dat niet alleen, we zijn ook actief geweest in de horeca." Na diverse vakanties op Curaçao besloot het echtpaar Nederland te laten voor wat het is en naar het eiland te verhuizen. "En tot op de dag van vandaag bevalt dat uitstekend!"

## Wat is het leukste aan je werk?

"Advies en service geven vind ik niet alleen noodzakelijk maar ook leuk; als een klant tevreden de deur uitgaat, ben ik gelukkig. Ik volg de trends en spring daar op in. Alert blijven dus. Kijk, het maakt mij niet uit of ik voor een baas werk of voor mezelf. In de tijden dat ik werkneemster was, voelde ik mij net zo verantwoordelijk voor een bedrijf als de eigenaar zelf. Ik houd niet van half werk en dat betaalt zich toch terug." Martens verricht, hoe dan ook en waar dan ook, haar werk met hart en ziel en dat straalt ze tijdens het gesprek uit. Ze vertelt vol enthousiasme over haar zaak.

## Wat zijn de minder leuke kanten aan je werk?

Ze peinst even en zegt: "Ik vind het bijzonder vervelend als afspraken niet worden nagekomen. Zelf ben ik altijd stipt, dus als een leverancier zich niet aan zijn woord houdt, kan ik daar redelijk teleurgesteld in zijn. Dat geldt niet alleen voor de levering, maar ook met betrekking tot de productie. Het is vreselijk vervelend als je de klanten al op de hoogte hebt gesteld van het binnenkomen van een model en ik moet ze later teleurstellen." Bij doorvragen blijkt dat zij over die minder leuke kanten niet veel meer te melden heeft. Ze leunt achterover in haar stoel, staart in de verte en zegt: "Nee, het lukt me echt niet om nog iets te verzinnen."

## Wat was je graag geweest als je dit werk niet zou doen?

"Ook alweer zo'n moeilijke vraag. Ik wist op school al niet wat ik wilde worden. Ik weet wel dat ik niets van wat ik heb gedaan, had willen missen. Wat ik toch echt het leukste vind, is ondernemen. Eigen baas zijn. En of dat nou een taxibedrijf, een horecazaak of een schoenenwinkel is, dat maakt me niet uit. De uitdaging en prestatie, daar voel ik me heel goed bij. En dat geldt ook zeer zeker voor mijn man Jacques!"